

## BAB IV

### ANALISA DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui kuisioner kepada beberapa pelanggan pada Salon dan Spa Moz5 PTC Palembang yang dijadikan sebagai responden dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik responden berdasarkan usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
< 20 tahun	13	26%
21-30 tahun	23	46%
31-40 tahun	9	18%
41-50 tahun	5	10%
>50 tahun	0	0%
Jumlah	50	100%

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa dari segi usia responden yang berusia di bawah 20 tahun sebanyak 13 responden dengan persentasi 26%, yang berusia 21-30 tahun sebanyak 23 responden dengan persentasi 46%, sedangkan yang berusia 31-40 tahun sebanyak 9 responden dengan persentasi 18%, dan yang berusia 41-50 tahun sebanyak 5 responden dengan persentasi 10% sedangkan pelanggan

yang berusia 50 tahun ke atas sebanyak 0 dengan persentasi 0%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pada Salon dan Spa Moz5 PTC Palembang sebagian besar **berusia 21-30 tahun** dengan **persentasi 46%**. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke salon tersebut. Hal tersebut dikarenakan pada usia 21-30 tahun para wanita mulai melihat perubahan dalam tubuhnya dan ingin menjaga serta merawat kecantikan tubuhnya karena perlunya merawat kecantikan dan kebersihan tubuh agar terlihat lebih segar dan fresh kembali .

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
SMP	0	0%
SMA	14	28%
Diploma 3	11	22%
Strata 1	16	32%
Strata 2	9	18%
Jumlah	50	100%

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa dari segi pendidikan responden yang diambil menyatakan bahwa yang berpendidikan SMP berjumlah 0 responden dengan persentasi 0%, yang berpendidikan SMA sebanyak 14 responden dengan persentasi 28%, yang berpendidikan Diploma 3 sebanyak 11 responden dengan persentasi 22%,

sedangkan yang berpendidikan Strata 1 sebanyak 16 responden dengan persentasi 32%, dan yang berpendidikan Strata 2 sebanyak 9 responden dengan persentasi 18%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5 yaitu yang berpendidikan **Strata 1** yang **berjumlah 16** orang dengan **persentasi 32%**. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke salon tersebut. Dalam hal ini sebagian besar yang berkunjung ke Salon tersebut berpendidikan S1 hal ini dikarenakan adanya tuntutan untuk mengubah penampilan agar terlihat lebih cantik dan segar karena telah memasuki dunia pekerjaan yang menuntut mereka untuk selalu menjaga kesehatan tubuhnya baik dari dalam maupun dari luar.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
Pelajar/mahasiswa	10	20%
Wiraswasta	8	16%
PNS	14	28%
Pegawai Swasta	16	32%
Lainnya	2	4%
Jumlah	50	100%

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar dari pekerjaan yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5 yang diambil sebagai

responden yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 10 responden dengan persentasi 20%, Wiraswasta sebanyak 8 responden dengan persentasi 14%, pekerja PNS sebanyak 14 orang dengan responden 28%, sedangkan Pegawai Swasta sebanyak 16 responden dengan persentasi 32% dan pekerja lainnya yang di luar pekerjaan yang telah dikelompokkan misalnya ibu rumah tangga dan sebagainya sebanyak 2 responden dengan persentasi 4%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar dari pengunjung yang datang yaitu **Pegawai Swasta** sebanyak **16 responden** dengan **persentasi 32%**. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung kesalon tersebut. Banyaknya pegawai swasta yang dating ke salon tersebut sebagian besar dikarenakan padatnya aktivitas dan jam kerja yang didapatkan sehingga mengharuskan mereka sejenak merefreshkan pikiran dan tubuh dari rutinitas yang padat demi menjaga penampilan dan kecantikan tubuh.

#### **A. Analisis Kualitatif**

Hasil penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuisisioner sebanyak 50 responden/orang yang ditujukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan syariah yang diterapkan serta untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan Salon dan Spa Moz5. Hasil analisis data pada kualitas pelayanan dapat dijelaskan pada masing-masing dimensi secara terperinci yaitu sebagai berikut :

## 1. Kualitas Pelayanan Syariah

Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan syariah yang diberikan salon dan Spa Moz5 yakni sebagai berikut :

### a. Bukti Langsung (Tangibles)

**Tabel 4.4**  
Distribusi tanggapan responden atas kualitas bukti langsung

No.Item	Keterangan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	17	34%
	Setuju	30	60%
	Ragu- ragu	3	6%
	Tidak Setuju	0	0%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat terbaca penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisiner item no.1 dengan indikator **kerapian karyawan dalam berpenampilan** yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **17 responden** dengan **persentasi 34%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **30 responden** dengan **persentasi 60%**, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 3 responden dengan persentasi 6%, dan yang menjawab

tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.1 yaitu kerapian karyawan dalam berpenampilan didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 17 responden dengan persentasi 34% dan jawaban setuju sebanyak 30 responden dengan persentasi 60%. Pemilihan kategori sangat setuju pada dikarenakan kerapian dalam berpenampilan yang diterapkan oleh salon tersebut dijalankan secara baik oleh para karyawan. Dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini para pelanggan beranggapan selain kerapian dalam berbusana, etika dan tata cara dari awal penyambutan hingga akhir dilakukan dengan baik selain itu dengan menggunakan pakaian yang tertutup dan tidak mengumbar aurat lebih menambah kesan yang Islami dalam ruang lingkup salon tersebut.

**Tabel 4.5**  
**Distribusi tanggapan responden atas kualitas bukti langsung**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>2</b>	Sangat Setuju	13	26%
	Setuju	33	66%
	Ragu- ragu	4	8%
	Tidak Setuju	0	0%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat terbaca penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisioner item no.2 dengan indikator peralatan yang digunakan dalam aktivitas penyalonan yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **13 responden** dengan **persentasi 26%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **33 responden** dengan **persentasi 66%**, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 4 responden dengan persentasi 8%, dan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.2 dengan indikator pelalatan alat salon yang digunakan dalam proses penyalonan didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 13 responden dengan persentasi 26% dan jawaban setuju sebanyak 33 responden dengan persentasi 66%. Pemilihan kategori sangat setuju dikarenakan alat-alat yang digunakan sudah memadai dan dinilai layak untuk dipergunakan dalam aktivitas penyalonan dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini salon tersebut selalu memberikan pelayanan yang terbaik di mana alat-alat yang digunakan benar-benar diperuntukan untuk aktivitas penyalonan dan aman digunakan serta tatacara penggunaannya telah teruji dengan baik sehingga para pelanggan tidak perlu khawatir dalam melakukan proses penyalonan.

**Tabel 4.6**  
**Distribusi tanggapan responden atas kualitas bukti langsung**

No.Item	Keterangan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
<b>3</b>	Sangat Setuju	16	32%
	Setuju	29	58%
	Ragu- ragu	4	8%
	Tidak Setuju	1	2%
	Sangat tidak setuju	0	0%
		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat terbaca penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisisioner item no.3 dengan indikator fasilitas ruangan yang disediakan yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **16 responden** dengan **persentasi 32%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **29 responden** dengan **persentasi 58%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 4 responden dengan persentasi 8%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentasi 2% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.3 di dominasi jawaban sangat setuju sebanyak 16 responden dengan persentasi 32% dan jawaban setuju sebanyak 29 responden dengan persentasi 58%. Pemilihan kategori sangat setuju atas fasilitas yang



digunakan ini dikarenakan fasilitas yang ditunjukkan oleh salon tersebut tersusun secara rapi dan memang benar-benar ada bukan hanya sekedar untuk menarik perhatian pelanggan dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini dapat dilihat dari kenyamanan ruangan ketika sedang menunggu di mana ruangan dilengkapi dengan kursi dan majalah serta perlengkapan yang lainnya yang membuat para konsumen/ pelanggan tidak merasa jenuh dalam menunggu.

**b. Responsivness (daya tanggap)**

**Tabel 4.7**  
**Distribusi tanggapan responden atas daya tanggap**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	15	30%
	Setuju	25	50%
	Ragu- ragu	9	18%
	Tidak Setuju	1	2%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat terbaca penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisiner item no.1 dengan indikator ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **15 responden** dengan **persentasi 30%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **25 responden** dengan **persentasi 50%**, yang menjawab

ragu- ragu sebanyak 9 responden dengan persentasi 18%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentasi 2% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.1 yaitu ketanggapan karyawan dalam melayani karyawan didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 15 responden dengan persentasi 30% dan jawaban setuju sebanyak 25 responden dengan persentasi 50%. Pemilihan kategori sangat setuju dalam hal ini dapat dilihat dari ketepatan pelanggan dalam memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini para pelanggan beranggapan bahwa para karyawan selalu tanggap dalam menangani dan melayani pelanggan.

**Tabel 4.8**  
**Distribusi tanggapan responden atas daya tanggap**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>2</b>	Sangat Setuju	9	18%
	Setuju	29	58%
	Ragu- ragu	11	22%
	Tidak Setuju	1	2%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat terbaca penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisisioner item no.5 dengan indikator memberikan tindakan yang cepat dalam memahami pelanggan yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **9 responden** dengan **persentasi 18%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **29 responden** dengan **persentasi 58%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 11 responden dengan persentasi 22%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentasi 2% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.2 didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentasi 18% dan jawaban setuju sebanyak 29 responden dengan persentasi 58%. Pemilihan kategori sangat setuju pada saat memberikan tindakan yang cepat dalam memahami pelanggan dapat terlihat dari ketepatan para karyawan dalam memenuhi keinginan para pelanggan sudah terlaksana dengan baik dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dapat terlihat jelas ketika ada pelanggan yang mengalami keluhan para karyawan segera merespon dan mencari solusi atas keluhan tersebut sehingga dapat langsung diberikan tindakan secara tepat.

**Tabel 4.9**  
**Distribusi tanggapan responden atas daya tanggap**

No.Item	Keterangan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
<b>3</b>	Sangat Setuju	6	12%
	Setuju	35	70%
	Ragu- ragu	6	12%
	Tidak Setuju	3	6%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat terbaca penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisioner item no.3 dengan indikator pemberian pengarahan kepada pelanggan saat melakukan aktivitas penyalonan yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **6 responden** dengan **persentasi 12%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **35 responden** dengan **persentasi 70%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 6 responden dengan persentasi 12%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentasi 6% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.3 di dominasi jawaban sangat setuju sebanyak 6 responden dengan persentasi 12% dan jawaban setuju sebanyak 35 responden dengan persentasi 70%. Pemilihan kategori sangat

setuju dilihat dari cara karyawan dalam menangani pelanggannya dari awal ingin melakukan kegiatan penyalonan dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini para pegawai benar-benar memperhatikan dan memberikan pengarahan terhadap pelanggannya pada saat melakukan aktivitas penyalonan hal ini dapat dilihat dari keseriusan karyawan dalam menanggapi dan merespon apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.

**Tabel 4.10**  
**Distribusi tanggapan responden terhadap daya tanggap karyawan**

No.Item	Keterangan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
4	Sangat Setuju	17	34%
	Setuju	27	54%
	Ragu- ragu	4	8%
	Tidak Setuju	2	4%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat terbaca penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisisioner item no.4 dengan indikator daya tanggap karyawan terhadap respon pelanggan yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **17 responden** dengan **persentasi 34%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **27 responden** dengan **persentasi 54%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 4 responden dengan persentasi 8%, serta yang

menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentasi 4% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.4 yaitu pada indikator daya tanggap karyawan didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 17 responden dengan persentasi 34% dan jawaban setuju sebanyak 27 responden dengan persentasi 54%. Pemilihan kategori sangat setuju pada indikator daya tanggap dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju dimana pada indikator ini dapat terlihat jelas kemampuan dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan atas jasa yang mereka tawarkan sesuai waktu yang telah disesuaikan.

c. Assurance ( Jaminan )

**Tabel 4.11**  
**Distribusi tanggapan responden atas jaminan**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	20	40%
	Setuju	24	48%
	Ragu- ragu	5	10%
	Tidak Setuju	1	2%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat terbaca pada penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisioner item no.1 dengan indikator pengetahuan yang memadai atas produk yang disediakan oleh salon yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **20 responden** dengan **persentasi 40%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **24 responden** dengan **persentasi 48%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 5 responden dengan persentasi 10%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentasi 2% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.1

yaitu pada indikator pengetahuan karyawan terhadap produk yang digunakan oleh salon didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 20 responden dengan persentasi 40% dan jawaban setuju sebanyak 24 responden dengan persentasi 48%. Pemilihan kategori sangat setuju pada indikator ini para karyawan yang bekerja disalon telah memahami produk-produk yang ada di salon tersebut dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju dimana dalam hal ini para karyawan dapat menjelaskan dengan detail produk–produk kecantikan yang disediakan oleh salon serta dapat memberikan penjelasan atau menerangkan produk apa saja yang baik dan bisa digunakan oleh pelanggan sehingga tidak membahayakan si pemakai produk .

**Tabel 4.12**  
**Distribusi tanggapan responden atas jaminan**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>2</b>	Sangat Setuju	10	20%
	Setuju	33	66%
	Ragu- ragu	6	12%
	Tidak Setuju	1	2%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat terbaca atas penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisisioner item no.2 dengan indikator bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan yang menjawab **sangat**



**setuju** sebanyak **10 responden** dengan **persentasi 20%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **33 responden** dengan **persentasi 66%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 6 responden dengan persentasi 12%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentasi 2% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.2 yaitu pada indikator memiliki sikap yang ramah dan sopan terhadap pelanggan didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 10 responden dengan persentasi 20% dan jawaban setuju sebanyak 33 responden dengan persentasi 66%. Pemilihan kategori sangat setuju pada indikator ini karena para pelanggan di perlakukan sangat baik misalnya keramahan karyawan kepada pelanggan dan juga bersikap sopan terhadap pelanggan melayani dengan sepenuh hati dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini para pelanggan beranggapan sikap sopan dan ramah yang diterapkan oleh salon tersebut sudah terlaksana dengan baik hal ini dapat dilihat dari mulai memasuki ruangan hingga selesainya aktivitas perawatan semua dilakukan dengan penuh kesopanan serta keramahan dari para pegawai.

**d. Emphaty ( Empati )**

**Tabel 4.13**  
**Distribusi tanggapan responden atas empati**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	5	10%
	Setuju	38	76%
	Ragu- ragu	5	10%
	Tidak Setuju	2	4%
	Sangat tidak setuju	0	0%
		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat terbaca dari penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisioner item no.1 dengan indikator karyawan salon selalu menjalin komunikasi dengan pelanggan yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **5 responden** dengan **persentasi 10%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **38 responden** dengan **persentasi 76%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 5 responden dengan persentasi 10%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentasi 4% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.1 didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 5

responden dengan persentasi 10% dan jawaban setuju sebanyak 38 responden dengan persentasi 76%. Pemilihan kategori sangat setuju pada indikator ini karena para pelanggan percaya atas pelayanan serta pengetahuan yang mereka lakukan hal ini dapat dilihat dari kemampuan para karyawan yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan atas masukan-masukan yang diberikan demi untuk kebaikan salon di masa yang akan datang dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju karena terlihat dari cara karyawan yang dengan mudah dan cepat bertransaksi dengan para pelanggan.

**Tabel 4.14**  
**Distribusi tanggapan responden atas empati**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>2</b>	Sangat Setuju	11	22%
	Setuju	27	54%
	Ragu- ragu	7	14%
	Tidak Setuju	5	10%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat terbaca dari penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisioner item no.2 dengan indikator perhatian karyawan dalam memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan para pelanggan yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **11 responden** dengan **persentasi 22%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **27 responden** dengan

**persentasi 54%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 7 responden dengan persentasi 14%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden dengan persentasi 10% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.2 yaitu di mana karyawan selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keinginan pelanggan didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 11 responden dengan persentasi 22% dan jawaban setuju sebanyak 27 responden dengan persentasi 54%. Pemilihan kategori sangat setuju terhadap indikator ini dapat dilihat dari keseriusan karyawan dalam melayani tanggapan kepada para pelanggan terhadap kualitas pelayanan salon tersebut dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju dimana dalam hal ini para pelanggan beranggapan bahwa keseriusan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan dapat terlihat jelas dari cara mereka dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta didengarkan secara baik.

**Tabel 4.15**  
**Distribusi tanggapan responden atas empati**

No.Item	Keterangan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
<b>3</b>	Sangat Setuju	12	24%
	Setuju	26	52%
	Ragu- ragu	5	10%
	Tidak Setuju	5	10%
	Sangat tidak setuju	2	4%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat terbaca dari penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisioner item no.3 dengan indikator karyawan memberikan perhatian yang baik terhadap pelanggan yang lama maupun pelanggan yang baru yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **12 responden** dengan **persentasi 24%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **26 responden** dengan **persentasi 52%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 5 responden dengan persentasi 10%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden dengan persentasi 10% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentasi 4%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.3 didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 12 responden dengan persentasi 24% dan jawaban setuju sebanyak 26 responden dengan persentasi 52%. Pemilihan kategori sangat setuju pada indikator ini karena

terbukti bahwa karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini pelanggan beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan sudah dinilai cukup baik hal ini dapat dilihat dari cara mereka melayani para pelanggan baik itu kepada pelanggan baru maupun pelanggan lama.

e. **Kehandalan**

**Tabel 4.16**

**Distribusi tanggapan responden atas kehandalan**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	6	12%
	Setuju	38	76%
	Ragu- ragu	4	8%
	Tidak Setuju	2	4%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat terbaca dari penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisioner item no.1 dalam pernyataan tersebut bahwa karyawan salon dalam memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **6 responden** dengan **persentasi 12%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **38 responden** dengan **persentasi 76%**, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 4 responden

dengan persentasi 8%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentasi 4% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.1 didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 6 responden dengan persentasi 12% dan jawaban setuju sebanyak 38 responden dengan persentasi 76%. Pemilihan kategori sangat setuju pada indikator memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian karena dapat dilihat dari persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan hal ini terlihat jelas dari seringnya pelanggan berkunjung kembali ke salon tersebut untuk melakukan perawatan tubuh secara berulang dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini kemampuan karyawan dalam memberikan layanan dapat dihandalkan dan tepat seperti yang telah dijanjikan.

**Tabel 4.17****Distribusi tanggapan responden atas kehandalan**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>2</b>	Sangat Setuju	13	26%
	Setuju	27	54%
	Ragu- ragu	5	10%
	Tidak Setuju	3	6%
	Sangat tidak setuju	2	4%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat terbaca dari penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisioner item no.2 dalam pertanyaan tersebut bahwa karyawan salon dalam memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **13 responden** dengan **persentasi 26%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **27 responden** dengan **persentasi 54%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 5 responden dengan persentasi 10%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentasi 6% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentasi 4%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.2 didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 13 responden dengan persentasi 26% dan jawaban setuju sebanyak 27 responden dengan persentasi 54%. Pemilihan kategori



sangat setuju pada indikator karyawan mampu menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana pada indikator ini dapat terlihat jelas kemampuan dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan atas jasa yang mereka tawarkan sesuai dengan waktu yang telah disesuaikan.

Jadi berdasarkan uraian responden di atas dapat disimpulkan persentasi nilai tertinggi dalam penerapan kualitas pelayanan syariah terdapat pada indikator kehandalan pada item pertama yakni di mana karyawan salon memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian yakni sebesar 76%

## **2. Kepuasan Pelanggan**

Distribusi frekuensi penilaian atas kepuasan pelanggan yakni sebagai berikut :

**Tabel 4.18**  
**Distribusi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk yang diberikan**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>1</b>	Sangat Setuju	14	28%
	Setuju	30	60%
	Ragu- ragu	4	8%
	Tidak Setuju	2	4%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat terbaca dari penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisisioner item no.1 dengan indikator mengenai kualitas produk yang diberikan menunjukkan bahwa yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **14 responden** dengan **persentasi 28%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **30 responden** dengan **persentasi 60%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 4 responden dengan persentasi 8%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentasi 4% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.1 yaitu pada indikator mengenai kualitas pelanggan didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 14 responden dengan persentasi 28% dan jawaban setuju sebanyak 30 responden dengan persentasi 60%. Pemilihan kategori sangat setuju pada

indikator kualitas produk dapat terlihat jelas dari hasil produk yang mereka tawarkan kepada pelanggan mendapatkan respon yang baik dan dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini dapat terlihat jelas atas kepuasan pelanggan terhadap produk yang mereka gunakan sesuai kualitas yang diharapkan serta dapat dilihat dari pembelian ulang produk secara teratur.

**Tabel 4.19**

**Distribusi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>2</b>	Sangat Setuju	16	32%
	Setuju	24	48%
	Ragu- ragu	4	8%
	Tidak Setuju	6	12%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat terbaca mengenai penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisisioner item no.2 dengan indikator mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan menunjukkan bahwa yang menjawab **sangat setuju** sebanyak **16 responden** dengan **persentasi 32%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **24 responden** dengan **persentasi 48%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 4 responden dengan persentasi 8%, serta yang menjawab tidak setuju

sebanyak 6 responden dengan persentasi 12% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.19 dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.2 yaitu pada indikator kualitas pelayanan didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 16 responden dengan persentasi 32% dan jawaban setuju sebanyak 24 responden dengan persentasi 48%. Pemilihan kategori sangat setuju pada indikator kualitas pelayanan dapat terlihat dari kepuasan pelanggan yang sesuai dengan harapan pelanggan dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini dapat terlihat jelas dari tanggapan pelanggan/responden yang merasa puas terhadap kualitas yang diberikan dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh si pelanggan.

**Tabel 4.20**  
**Distribusi kepuasan pelanggan terhadap kualitas harga yang terjangkau**

<b>No.Item</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentasi (%)</b>
<b>3</b>	Sangat Setuju	12	24%
	Setuju	31	62%
	Ragu- ragu	5	10%
	Tidak Setuju	2	4%
	Sangat tidak setuju	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil olah data peneliti, Desember 2014

Berdasarkan tabel 4.20 dapat terbaca secara jelas penjelasan responden terhadap pertanyaan pada kuisioner item no.3 dengan indikator mengenai kualitas harga yang terjangkau menunjukkan bahwa yang menjawab sangat **setuju** sebanyak **12 responden** dengan **persentasi 24%**, yang menjawab **setuju** sebanyak **31 responden** dengan **persentasi 62%**, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 5 responden dengan persentasi 10%, serta yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentasi 4% dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden dengan persentasi 0%. Hasil ini didapatkan dari 50 responden yang berkunjung ke Salon dan Spa Moz5. Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pada item no.3 yaitu pada indikator harga didominasi jawaban sangat setuju sebanyak 12 responden dengan persentasi 24% dan jawaban setuju sebanyak 31 responden dengan persentasi 62%. Pemilihan kategori sangat setuju pada indikator harga dapat dilihat dari kualitas produk yang diberikan namun dengan harga yang relatif terjangkau dan pilihan terbanyak terdapat pada kategori setuju di mana dalam hal ini dapat dilihat dari cara pelanggan yang membeli produk secara berulang hal ini dikarenakan oleh kualitas barang/produk yang ditawarkan oleh salon tersebut berkualitas baik namun memiliki harga yang relatif terjangkau.

Jadi berdasarkan pemaparan di atas persentasi tertinggi atas kepuasan pelanggan terdapat pada indikator harga yang relatif terjangkau yakni sebesar 62% dan persentasi nilai terendah terletak pada indikator kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebesar 12%.

