

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PENGARUH KOMPETENSI HAIR STYLIST TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN UB CUT BARBERSHOP DI
KECAMATAN UJUNG BATU KABUPATEN
ROKAN HULU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Oleh:

Nana Mardiana
NPM. 177210739

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Nana Mardiana
NPM : 177210739
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Hair Stylist Terhadap Kepuasan
Konsumen UB CUT Barbershop di Kecamatan Ujungbatu
Kabupaten Rokan Hulu.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub bab dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan- ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 11 Agustus 2022

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

Pembimbing

Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si

Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si.



**KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 837/UIR-FS/KPTS/2022**

TENTANG

TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : a. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
b. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Nana Mardiana
N P M	: 177210739
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: "Pengaruh Kompetensi Hair Stylist Terhadap Kepuasan Konsumen UB CUT Barbershop Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu"

Struktur Tim :

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Eko Handrian, S.Sos., M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. La Ode Syarfan, SE., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Afrizal, SE., M.Si. | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas;
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 29 Agustus 2022 M
1 Safar 1444 H
DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

D. SYAHRUL AKMAL LATIF, M.Si
NPK. 080102337

Tembusan :

1. Rektor UIR
2. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Wakil Dekan I FISIPOL UIR
4. Ketua Prodi Administrasi Bisnis FISIPOL UIR

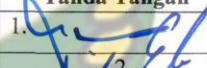
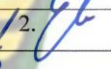
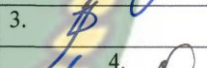
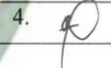
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 837/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 29 Agustus 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 30 Agustus 2022 jam 15.00 – 16.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Nana Mardiana
NPM : 177210739
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kompetensi Hair Stylist Terhadap Kepuasan Konsumen UB CUT Barbershop Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu”**

Nilai Ujian : Angka : ” 84 ” ; Huruf : ” A- ”
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	La Ode Syarfah, SE., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Afrizal, SE., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 30 Agustus 2022
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Esa dan Sholawat kepada Nabi Muhammad Saw, sehingga penulis bisa menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Hair Stylist Terhadap Kepuasan Konsumen UB CUT Barbershop Ujungbatu.** Penulis menyadari usulan penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu semua kritikan dan saran akan diterima dengan besar hati. Dalam penyelesaian usulan penelitian ini, penulis mendapatkan banyak dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH., MCL yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu kepada penulis di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan menyediakan kesempatan pada penulis dalam menuntut ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Bapak Arief Rifa'i Harahap.,S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis beserta jajaran Dosen pada jurusan Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

4. Bapak Dr. H. Nurman, M.Si selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan, petunjuk dan motivasi sampai selesai usulan penelitian ini.
5. Terimakasih kepada alm ayahanda Safri, ibunda Irawati, abang dan kakak-kakakku, Meri Safniwati, Joni Hermantel, Jori Pawaksu, dan Risma Yani atas doa, kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, serta perjuangan yang tiada pernah putus untuk penulis.
6. Terimakasih untuk teman-teman khususnya Gian, Nanda, Putri, Aviva, dan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.

Semoga Allah SWT Senantiasa memberikan pahala atas jasa dan kebaikan mereka semua. Dan penulis mendapat kritik dan saran yang tentunya lebih membuka cakrawala penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini lebih baik lagi. Akhirnya penulis berharap semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada setiap pembacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 2022
Penulis

Nana Mardiana

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
SURAT PERNYATAAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I :PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	9
A. Studi Kepustakaan.....	9
1. Konsep Administrasi.....	9
2. Organisasi.....	10
3. Manajemen.....	12
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	14
5. Kompetensi Karyawan (Hair stylist).....	18
6. Kepuasan Konsumen.....	21
B. Kerangka Pikir	27
C. Hipotesis.....	27
D. Konsep Operasional	28
E. Operasionalisasi Variabel.....	29
F. Teknik Pengukuran	32
BAB III : METODE PENELITIAN	34
A. Tipe Penelitian	34

B. Lokasi Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel	34
D. Teknik Penarikan Sampel	35
E. Jenis dan Sumber Data.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	38
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	42
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	42
BAB IV : DESKRIPSI PENELITIAN	43
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	43
B. Struktur Organisasi Perusahaan	43
C. Fungsi dan Tugas Operasi	44
D. Visi dan Misi Perusahaan.....	44
E. Jenis dan Pelayanan.....	45
F. Logo Perusahaan	45
G. Bentuk Pelayanan.....	46
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Identitas Responden	51
B. Analisis Deskriptif Kompetensi Karyawan.....	55
C. Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	65
D. Pengaruh Kompetensi <i>Hair Stylist</i> Terhadap Kepuasan Konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu.....	77
E. Pembahasan.....	85
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	89
DAFTAR KEPUSTAKAAN	90
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar II.1 : Kerangka Pikir tentang Pengaruh Kompetensi Hair Stylist terhadap Kepuasan Konsumen UB CUT Barbershop Ujung Batu.....	26
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi pada UB CUT Barbershop Ujung Batu.....	43



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujiannUsulan Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nana Mardiana
NPM : 177210739
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Kompetensi Hair Stylist Terhadap Kepuasan Konsumen UB CUT Barbershop Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai atau mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 diatas tersebut, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Usulan Penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Dengan demikian ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 8 agustus 2022

Pelaku Pernyataan



PENGARUH KOMPETENSI HAIR STYLIST TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UB CUT BARBERSHOP DI KECAMATAN UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU

ABSTRAK

Nana Mardiana
(177210739)

Penelitian dilatarbelakangi dengan adanya naik turun pendapatan dan konsumen dari UB CUT Barbershop Ujung Batu. Salah satu penyebab kurangnya pendapatan dapat berkaitan dengan kepuasan konsumen dan juga kompetensi *hair stylist* UB CUT Barbershop. Maka dari itu, peneliti bertujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Hair Stylist terhadap Kepuasan Konsumen pada UB CUT Barbershop Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penelitian survey pada UB CUT Barbershop. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu kepada 40 orang. Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi hair stylist dinilai baik oleh konsumen baik itu dari pengetahuan, keahlian dan sikap. Dari segi kepuasan, konsumen juga dinilai puas dengan UB CUT Barbershop yang diukur pada aspek kepuasan secara menyeluruh, merekomendasikan kepada calon pengguna lain dan penggunaan jasa kembali oleh konsumen. Berdasarkan hasil analisis regresi membuktikan bahwa kompetensi hairstylist berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kompetensi, Kepuasan, *Hair Stylist*

**THE EFFECT OF HAIR STYLIST COMPETENCE ON CONSUMER
SATISFACTION AT UB CUT BARBERSHOP IN UJUNG BATU
DISTRICT ROKAN HULU DISTRICT**

ABSTRACT

Nana Mardiana
(177210739)

The research is motivated by the rise and fall of income and consumers from UB CUT Barbershop Ujung Batu. One of the causes of the lack of income can be related to consumer satisfaction and also the competence of hair stylist UB CUT Barbershop. Therefore, the aim of this research is to determine the effect of Hair Stylist Competence on Consumer Satisfaction at UB CUT Barbershop in Ujung Batu District, Rokan Hulu Regency. The research method used is quantitative method and data collection is done by conducting survey research at UB CUT Barbershop. Data collection techniques used are questionnaires, interviews, observation, and documentation. The sampling technique used is purposive sampling, namely the technique of determining the sample with certain considerations for 40 people. Based on the research results, the competence of hair stylists is considered good by consumers in terms of knowledge, skills and attitudes. In terms of satisfaction, consumers are also considered satisfied with UB CUT Barbershop which is measured on the aspect of overall satisfaction, recommending to other potential users and reuse of services by consumers. Based on the results of the regression analysis proves that the competence of the hairstylist has a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Competence, Satisfaction, Hair Stylist

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan peradaban hingga kebiasaan membuat kebutuhan dan keinginan manusia semakin beragam. Salah satunya perkembangan gaya hidup seperti penampilan menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi sebagian masyarakat. Penampilan bukan hanya menjadi kebutuhan wanita, kini pria juga ingin selalu tampil rapi dan menarik disetiap kegiatan maupun acara. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh pria agar terlihat menarik, salah satunya adalah rambut.

Ujung Batu merupakan sebuah kecamatan dan kota di Kabupaten Rokan Hulu, Riau, Indonesia. Ujung Batu merupakan pusat bisnis di Kabupaten Rokan Hulu karena lokasinya yang sangat strategis dengan percepatan ekonomi yang sangat pesat. Adapun mata pencarian atau jenis pekerjaan penduduk yang ada di Ujung Batu mayoritasnya adalah pedagang dan petani. Salah satu usaha yang menarik di Ujung Batu adalah usaha barbershop, karena ia tidak terlalu banyak namun banyak peminatnya.

Barbershop muncul menjadi sebuah tren dalam bidang gaya rambut pria dan juga bisnis. Berbeda antara salon dan pangkas rambut, Barbershop tampil dengan gaya dan kesan yang lebih maskulin dibanding salon dan lebih tertata dan bersih dibanding pangkas rambut di pinggir jalan.

Berbeda dengan salon, barbershop memiliki suasana yang lebih maskulin dibandingkan dengan salon yang memiliki suasana lebih feminim. Suasana maskulin dibentuk dengan desain interior dan eksterior yang bertema pria, tukang cukur pria, dan hanya menerima konsumen pria. Oleh karena itu barbershop menjadi tempat yang nyaman bagi kaum pria untuk memanjakan mahkotanya tanpa harus malu.

Prospek serta permintaan dan penawaran akan layanan jasa perawatan yang baik menyebabkan ketatnya persaingan usaha dan para pelaku usaha harus menciptakan inovasi terbaru. Salah satu target perusahaan dalam persaingan adalah menciptakan kepuasan pelanggan dengan kompetensi karyawan dalam bidang Barbershop.

Selain menjamin mutu pelayanan terhadap konsumen harus bagus, barbershop seharusnya mengandalkan manajemen kompetensi dalam menunjang perkembangan barbershop kedepan khususnya dalam hal tenaga kerja yang belum memadai. Dalam membangun dan mengembangkan sebuah perusahaan dibidang jasa teruntuk jasa kecantikan dalam pembuatan SOP (*standart operasional procedure*) telah diatur oleh BNSP (*badan nasional sertifikasi profesi*) terkait dan terpadu dengan pengembangan standar kompetensi nasional Indonesia (SKNI) serta pengembangan pelatihan berbasis kompetensi di Lembaga-lembaga pelatihan kerja sebagai kesatuan system Latihan kerja nasional standar kompetensi kerja merupakan rumusan yang benar benar dikerjakan ditempat kerja pada industry dibidang jasa.

Menurut Edy Sutrisno (2019:3) sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa).

Dalam dunia kerja, semakin besar kompetensi seseorang maka semakin besar pula nilai jual orang tersebut, maksudnya perolehan financial yang diperoleh akan semakin besar. Untuk memperoleh nilai kompetensi tersebut maka ia dituntut untuk melaksanakan pengembangan diri baik dari segi pendidikan maupun pengalaman yang semua ini kerap disebut dengan pembelajaran.

Kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan keahliannya untuk menghasilkan pekerjaan yang diharapkan. Manfaat yang dihasilkan oleh seseorang dari hasil pekerjaannya ialah hasil dari kompetensi yang dimilikinya. Kompetensi juga dilihat dari pendidikan, pelatihan, kemampuan, dan keterampilan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugasnya.

Kompetensi merupakan karakter dasar seseorang yang menunjukkan cara berperilaku atau berfikir, yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama.

UB CUT Barbershop Ujung Batu merupakan salah satu salon terbaik di Ujung Batu. Peneliti memilih UB CUT Barbershop di Ujung Batu dikarenakan lebih banyak pengunjung dari cabang lainnya, serta lokasinya lebih mudah dijangkau. UB CUT Barbershop ini merupakan

perusahaan yang bergerak dibidang jasa potong rambut dan cukur khusus pria. Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh UB CUT Barbershop adalah kompetensi karyawan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

UB CUT Barbershop juga selalu ingin meningkatkan dan mengasah kompetensi karyawan yang dimilikinya, dengan cara mengikuti event-event barbershop yang dilaksanakan di Pekanbaru. Salah satunya yaitu mengikuti event Battle Fast Fade pada april 2019, yaitu acara antara karyawan barbershop se-riau, dan dinilai melalui kecepatan dan keahlian barberman/hair stylist (sebutan untuk karyawan barbershop). Dalam event tersebut salah satu anggota UB CUT Barbershop memasuki 15 besar dari 63 anggota. Pada April 2019 karyawan UB CUT Barbershop juga mengikuti pelatihan antar karyawan barbershop di Pekanbaru. Dengan mengikuti event-event tersebut dapat menambah wawasan dan pengalaman para karyawan dan bisa meningkatkan kinerja mereka.

Adapun syarat menjadi Karyawan atau Hair Stylist pada UB CUT Barbershop ini yaitu sebagai berikut :

- a. Laki-laki usia 18-30 tahun
- b. Mempunyai skill dalam bidang cukur dan mengerti tentang *style* rambut
- c. Pendidikan minimum SMA
- d. Mempunyai attitude yang baik
- e. Sangat tertarik dengan dunia barbershop

- f. Siap ditempatkan di seluruh cabang UB CUT Barbershop
- g. Mampu bekerja sama dengan tim
- h. Percaya diri dan mampu berkomunikasi dengan baik.

Tabel I.1 Daftar Pengunjung dan Jumlah Pendapatan BarberShop

Pada Tahun 2021

Bulan	Jumlah (Orang)	Pendapatan (Rupiah)	Persentase
Januari	560	29.130.000	-0,99
Februari	710	38.575.000	+1,31
Maret	634	32.150.000	+1,09
April	861	46.795.000	+1,59
Mei	900	48.250.000	+1,64
Juni	783	42.314.000	+1,44
Juli	811	44.445.000	+1,51
Agustus	632	24.830.000	-0,84
September	600	20.420.000	-0,69
Oktober	648	26.485.000	-0,90
November	500	17.425.000	-0,59
Desember	525	19.355.000	-0,66

Sumber: UB CUT Barbershop, 2021

Dari table I.1 di atas, dapat dilihat jumlah konsumen barbershop mengalami kenaikan dan penurunan. Jumlah konsumen yang tertinggi terdapat pada bulan Mei yaitu sebanyak 900 orang atau senilai Rp. 48.250.000. kemudian jumlah konsumen terendah ada pada bulan November yaitu 500 orang atau senilai Rp. 17.425.000. Berdasarkan hasil wawancara Bersama pihak UB CUT Barbershop target bulanan yang seharusnya dicapai adalah sebanyak 650 orang atau senilai Rp. 29.250.000.

Turunnya jumlah konsumen tersebut juga berkaitan dengan kepuasan konsumen yang menggunakan jasa UB CUT Barbershop. Pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan kepuasan konsumen, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan barbershop.

Kepuasan konsumen juga salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan konsumen merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu bisnis. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus teliti dalam mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah. Apabila perusahaan dapat menghasilkan produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen maka konsumen akan puas.

Berdasarkan penjabaran dan teori di atas, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Hair Stylist terhadap Kepuasan Konsumen pada UB CUT Barbershop Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kompetensi hairstylist pada UB CUT Barbershop Ujungbatu?
2. Bagaimana Kepuasan Konsumen pada UB CUT Barbershop Ujungbatu?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi hairstylist terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujungbatu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kompetensi Hairstylist pada UB CUT Barbershop Ujungbatu.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujungbatu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi hairtylist terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujungbatu.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik : Sebagai salah satu syarat untuk menyandang gelar sarjana Administrasi Bisnis (S.Ab).
2. Manfaat Teoritis : Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi peneliti berikutnya.
3. Manfaat Praktis : penelitian ini berguna bagi Pimpinan UB CUT Barbershop dalam mengembangkan usahanya.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Administrasi

Administrasi menurut Siagian (2003:2) yaitu keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi diatas. *Pertama*, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang diakhirnya tidak diketahui. *Kedua*, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. *Ketiga*, bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Menurut Fahmi (2019:1) administrasi adalah sebuah bangunan hubungan yang tertata secara sistematis yang membentuk sebuah jaringan yang saling bekerjasama satu sama lainnya untuk mendukung terwujudnya suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Irmansyah (dalam Supriyanto 2016:4) menyatakan bahwa administrasi dalam arti sempit yang mengandung arti segala pencatatan kegiatan kantor ialah tata usaha dan tata pembukuan. Tata usaha berkaitan dengan kegiatan kantor yang bersifat non finansil dan tata pembukuan pada kegiatan yang bersifat finansil. Kegiatan yang menangani kedua informasi itu kemudian berkembang dalam disiplin ilmu lain seperti Teknik dan sistem informasi serta akuntansi.

Selanjutnya dalam arti luas administrasi lebih berorientasi pada istilah Bahasa Inggris sebagai *verb*; *administration*, *noun*: *administration and adjective: administrativus or administrator*. Dari istilah-istilah tersebut dalam Bahasa Indonesia tetap disebut dengan administrasi dan juga ada yang mengidentikkan dengan kata organisasi dan/atau manajemen. Bahkan penggunaan istilah-istilah itu sekarang terjadi secara silih berganti.

Kemudian Siagian (dalam Supriyanto 2016:31) memaparkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan pendapat dari beberapa pakar administrasi yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses Kerjasama antara satu atau dua orang yang sistematis untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

2. Organisasi

Robbins (dalam Emron, Yohny, dan Imas 2018:49) mengemukakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan.

Selanjutnya menurut Rifa'i dan Fadhli (2013:61) organisasi adalah keseluruhan perpaduan unsur manusia dan non manusia yang masing-masing memiliki fungsi dalam mencapai tujuan. Menurut Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi (2012:169) yang dimaksud dengan organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang terdiri setidaknya dua orang, berfungsi mencapai suatu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran.

Adapun unsur organisasi menurut Rifa'I dan Fadhli (2013: 61) diuraikan sebagai berikut:

a. Tujuan

Tujuan suatu organisasi adalah untuk menghasilkan barang dan pelayanan. Organisasi non profit, sebagai contoh : menghasilkan pelayanan dengan keuntungan masyarakat, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, proses keadilan, dan pemeliharaan jalan.

Bisnis menghasilkan barang konsumsi dan pelayanan seperti mobil, perumahan, peluang rekreasi, perhotelan, lembaga keuangan, dll.

b. Pembagian kerja

Esensi suatu organisasi adalah usaha manusia, proses melaksanakan pekerjaan ke dalam suatu komponen kecil yang melayani tujuan organisasi dan untuk melakukan oleh individu atau kelompok disebut pembagian kerja. Pembagian kerja ini berlangsung untuk memobilisasi organisasi dalam pekerjaan banyak orang untuk mencapai tujuan umum.

c. Hirarki Kewenangan

Kewenangan adalah hak untuk bertindak dan memerintah pribadi orang lain. Para manajer memiliki kewenangan terhadap bawahannya. Bila organisasi membagi pekerjaan ke dalam bagian kecil, beberapa hal harus dikerjakan untuk mengkoordinasikan usaha menjamin bahwa hasil pekerjaan mencapai tujuan organisasi. Hirarki kewenangan adalah bila posisi kerja ditata agar pembagian kewenangan meningkat, memudahkan koordinasi. Seorang yang memiliki kewenangan yang tinggi dapat membuat keputusan yang menghasilkan dalam koordinasi lebih baik dan mengarahkan aktivitas pada level rendah.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli diatas, organisasi merupakan suatu unit yang terkoordinasi dengan berbagai fungsi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

3. Manajemen

Menurut Stoner dan Wankel (dalam Abdul Hakim (2014:2)) manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, mengendalikan usaha-usaha organisasi dan proses penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

Beberapa ahli mendeskripsikan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni, seperti yang diungkapkan George R. Terry (dalam Emron, Yohny, dan Imas (2018:4)) bahwa seorang manajer adalah seorang ilmuwan dan seorang seniman. Untuk situasi tertentu ilmu pengetahuan dapat mengurangi jumlah seni manajemen yang diperlukan, tetapi hal itu tidak pernah dapat mengeliminasinya. Seni manajemen senantiasa ada.

Sedangkan menurut D.S. Beach (dalam Abdul Hakim (2014:2)) manajemen adalah proses penggunaan bahan-bahan dan manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang mencakup kegiatan pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan evaluasi.

Adapun fungsi manajemen menurut Emron, Yohny, dan Imas (2018:7) sebagai berikut:

1. Perencanaan. Perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijakan dan harapan yang harus diraih.

2. Pengorganisasian. Setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan mengorganisasian. Dimana direksi memberikan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.
3. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.
4. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang sudah ditetapkan

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan manajemen merupakan proses yang terstruktur dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Zulkifli Rusby (2017:5) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang

lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Hakim (2014:5) manajemen sumber daya manusia ialah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Emron, Yohny, dan Imas (2018:10) manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

MSDM juga diartikan sebagai proses mengelola, memotivasi, dan membangun sumber daya manusia untuk dapat menunjang aktivitas organisasi secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan strategis organisasi.

Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Emron, Yohny, dan Imas (2018:10) diantaranya adalah :

1. Data Kepegawaian

Menyediakan data kepegawaian, dimana isinya menyajikan: nama, jabatan, Pendidikan, tanggal masuk, status, jumlah, keluarga, alamat, nomor telepon, pengalaman, pelatihan-pelatihan,

kompetensi, catatan perilaku, prestasi, catatan sanksi, upah, serta penyakit yang pernah dialami, dan waktu masa pension.

2. Perencanaan dan Pengembangan

Merencanakan kebutuhan, dan mengembangkan kompetensi pegawai/karyawan, serta mempersiapkan perencanaan karier yang jelas sesuai dengan tujuan organisasi.

3. Rekrutmen

Melakukan proses rekrutmen dengan menggunakan standar yang baik. Sebab, salah satu faktor rendahnya kinerja pegawai/karyawan verawal dari sistem rekrutmen yang dilakukan asal-asalan dan dinilai oleh penilai yang tidak kompeten.

4. Kompensasi dan Kesejahteraan

Menurut Desler (dalam Sihombing,dkk 2015:111) kompensasi semua bentuk penggajian atau ganjaran mengalir kepada pegawai dan timbul dari kepegawaiannya mereka.

Membangun system kompensasi yang baik dan adil. Terkait dengan hal ini, manajemen perlu mengevaluasi kinerja pegawai/karyawan dan memberikana kompensasi yang layak dan adil atas pengabdian dan kinerjanya, serta memperhatikan kesejahteraan pegawai/karyawannya secara keseluruhan.

5. Kedisiplinan dan Aturan

Mengatur dan membangun kedisiplinan dan perilaku pegawai/karyawan melalui budaya organisasi dan peraturan perusahaan yang tidak menyimpang dari perundang-undangan yang berlaku.

6. Penilaian dan Penghargaan

Melakukan penilaian secara berkala dan memberikan penghargaan atas prestasi yang telah dicapai. Ini adalah proses untuk menilai dan menghargai usaha-usaha yang telah dicapai dan pada saat bersamaan untuk mendapatkan umpan balik dari hasil penilaian-penilaian tersebut.

7. Memotivasi

Memberikan motivasi dan semangat kerja kepada pegawai/karyawan adalah proses penting yang harus dilakukan oleh pimpinan sesuai wilayahnya.

8. Pemeliharaan

Memelihara pegawai/karyawan. Sebab, dengan *turnover* yang tinggi mengindikasikan ada sistem pemeliharaan yang salah. Namun hal ini memiliki beberapa dampak, yaitu: (1) *kerugian*, jika yang keluar adalah pegawai/karyawan potensial sebab memerlukan pengganti, pelatihan dan penyesuaian ulang. (2) *keuntungan*, jika yang keluar adalah pegawai/karyawan yang bermasalah dalam konteks perilaku dan kompetensi yang bersangkutan.

9. Pengintegrasian

Menyinerjikan fungsi-fungsi bagian dan membangun tim kerja yang solid melalui harmonisasi.

10. Kesehatan Kerja

Memperhatikan Kesehatan kerja pegawai/karyawan yang juga merupakan pesyaratan dalam hubungan industrial, dimana setiap pegawai/karyawan wajib diikutsertakan dalam program Kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)

5. Kompetensi Karyawan (*Hair Stylist*)

Kompetensi menurut Fahmi (2019:67) adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang individu yang memiliki nilai jual dan itu teraplikasikan dari hasil kreativitas serta inovasi yang dihasilkan.

Menurut Emron, Yohny, dan Imas (2018:140) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap.

Menurut Wibowo (2016:271) kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan dan tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003, kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang

mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Sedangkan kompetensi menurut Clark (dalam Mahmudah Enny 2019:30) mengemukakan sebagai berikut "*competency is a knowledge or know how for doing an effective job*" kompetensi adalah ilmu pengetahuan atau sepengetahuan bagaimana mengerjakan pekerjaan secara efektif.

Manfaat kompetensi dalam manajemen sumber daya manusia sangat besar, adapun manfaat kompetensi menurut Mahmudah (2019:31) sebagai berikut :

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai

Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan kinerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.

2. Alat seleksi karyawan

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi dalam memilih calon karyawan terbaik.

3. Memaksimalkan produktivitas

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah

untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertical maupun horizontal.

4. Dasar untuk pengembangan produktivitas

Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu perilaku yang diharapkan dan yang ditampilkan karyawan.

5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk mendapatkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi

Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi karyawan menurut Mahmudah (2019:32) , antara lain sebagai berikut:

- a) Keyakinan dan nilai-nilai
- b) Keterampilan
- c) Pengalaman

- d) Karakteristik kepribadian
- e) Motivasi
- f) Isu emosional
- g) Kemampuan intelektual
- h) Budaya organisasi

Indikator kompetensi menurut Emron, Yohny dan Imas (2018:143) untuk memenuhi unsur kompetensi yaitu pengetahuan, keahlian dan sikap.

1. Pengetahuan (knowledge). Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan/atau pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya.
2. Keahlian (skill). Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Meski demikian, selain ahli, ia harus memiliki kemampuan (ability) memecahkan masalah dan menyelesaikannya dengan cepat dan efisien.
3. Sikap (attitude). Menjunjung tinggi etika organisasi, dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa/pelayanan , bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan/organisasi.

6. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen menurut Firmansyah dan Haryanto (2019:21) adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa.

Hal tersebut juga dikemukakan oleh Etta dan Sopiah (dalam Firmansyah dan Haryanto (2019:21), bahwa kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2016, dalam Fadhillah 2020) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa merasakan salah satu dari 3 tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas, dan jika kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas, senang, dan gembira.

Ada pula teori kepuasan konsumen yang dirangkum dari Etta dan Sopiah (dalam Firmansyah dan Haryanto (2019:21) ialah sebagai berikut :

- a. Teori Perasaan Afektif Eksperiental (*experientally affective feeling theory*)

Teori ini beranggapan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perasaan positif dan negatif yang diasosiasikan konsumen dengan produk yang sudah dibeli dan dikonsumsi.

b. Teori Kepuasan (*the expectancy disconfirmation model*)

Teori kepuasan mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan kinerja produk sesungguhnya.

c. Teori Keadilan (*equity theory*)

Teori keadilan berpendapat bahwa masyarakat menganalisis rasio hasil (*outcomes*) dan masukan (*input*) mereka terhadap hasil dan masukan rekan mereka dalam suatu pertukaran, dan bila melihat bahwa rasionya lebih tinggi, mereka akan mengalami perasaan tidak adil.

d. Teori Atribusi

Kegagalan produk dan kepuasan konsumen. Teori ini merupakan cara untuk mengidentifikasi penyebab suatu Tindakan. Ada tiga jenis atribusi:

- 1) Atribusi Kasual
- 2) Atribusi Kontrol
- 3) Atribusi Stabilitas

e. Kinerja Produk Aktual

Peneliti menemukan bukti kuat bahwa kinerja produk actual mempengaruhi kepuasan konsumen secara independent dari harapan, kelayakan, dan atribusi.

f. Afeksi dan CS/D

Studi ini menemukan bahwa pengukuran CS/D dipengaruhi secara langsung oleh perasaan afektif konsumen.

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan menurut Lupiyoadi (2014: 21) yaitu :

1. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh

bukan karena kualitas dari produk tetapi dari nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah performa produk dan jasa, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Ada beberapa metode untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan menurut Kotler (dalam Fandy Tjiptono (2015:104):

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat konsumen (Customer Centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. Lost customer analysis

Perusahaan selayaknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer.

Loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Adapun Indikator kepuasan konsumen menurut Irawan (2008), yaitu:

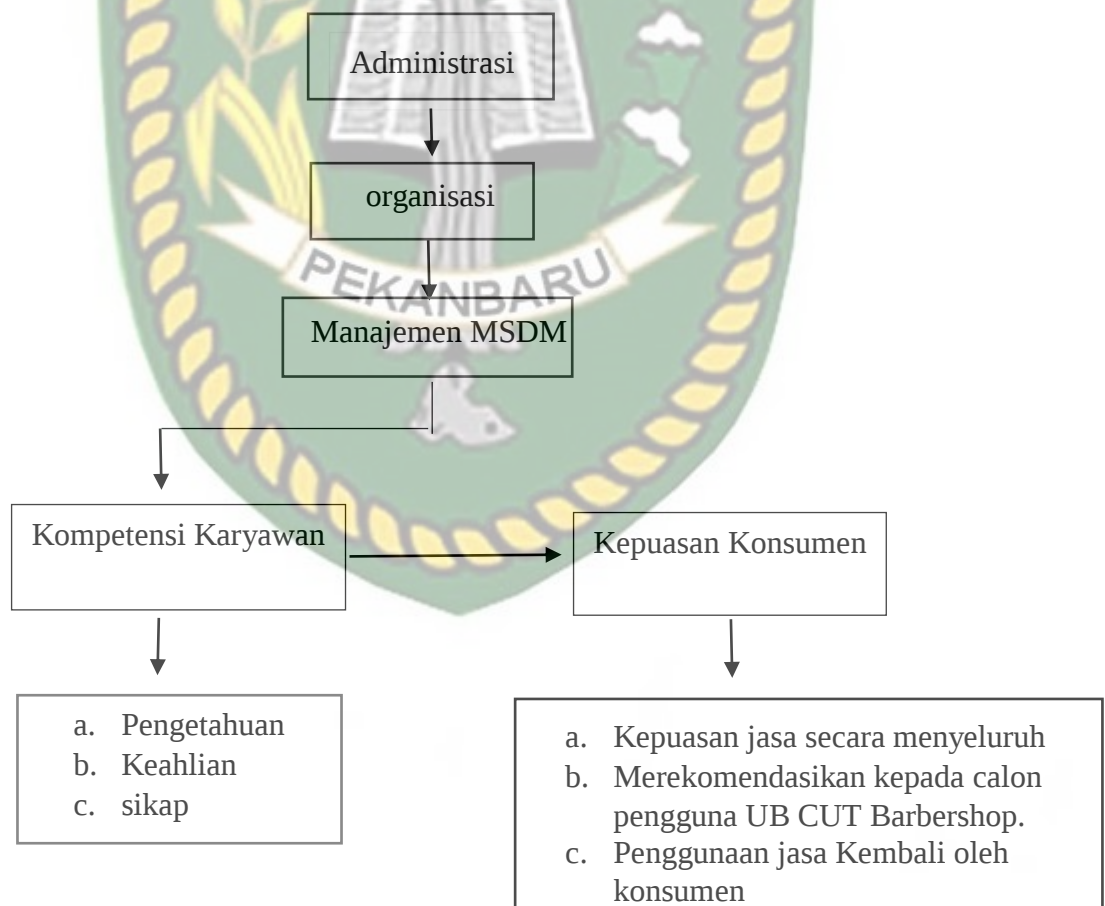
1. Kepuasan jasa secara menyeluruh.
2. Merekomendasikan produk kepada pihak lain.
3. Penggunaan jasa Kembali oleh konsumen

C. KERANGKA PIKIR

Gambar II.1: Kerangka Pikir tentang Pengaruh Kompetensi Hair

Stylist terhadap Kepuasan Konsumen UB CUT Barbershop

Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.



D. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiric. (Sugiyono, 2017:70)

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Diduga terdapat pengaruh kompetensi hairstylist terhadap kepuasan konsumen dalam memilih barbershop.
- H0 : Diduga tidak terdapat pengaruh kompetensi hairstylist terhadap kepuasan konsumen.

E. Konsep Operasional

Untuk memperoleh kesamaan pendapat maka perlu dikemukakan batasan mengenai konsep operasional yang digunakan sehubungan dengan tujuan peneliti ini adalah:

- a. Administrasi ialah suatu bentuk kerjasama antara dua orang atau lebih yang dilakukan dalam suatu organisasi dalam usaha menetapkan sasaran dan untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. Organisasi ialah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-

sendiri. Organisasi merupakan suatu unit terkoordinasi yang terdiri setidaknya dua orang, berfungsi mencapai suatu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran.

- c. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan UB CUT Barbershop.
- d. Kompetensi Karyawan ialah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut
 - 1) Pengetahuan, meliputi:
 - a) Wawasan yang dimiliki Karyawan berkaitan dengan tata rambut
 - b) Pengalaman di dunia Barbershop dan *hair Stylist*
 - 2) Keahlian, meliputi:
 - a) Kemampuan Karyawan dalam bidang tata rambut dan perawatan rambut
 - b) Kesanggupan Karyawan dalam menganalisa kebutuhan Konsumen
 - 3) Sikap, meliputi:
 - a) Melayani Konsumen dengan ramah dan sopan
 - b) Bertanggung jawab dalam pekerjaan yang diberikan organisasi
 - c) Dapat melaksanakan pekerjaan dengan benar
- e. Kepuasan Konsumen ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan.
 - 1) Kepuasan jasa secara menyeluruh, meliputi:
 - a) Berkunjung lebih dari 2 kali.
 - b) Barbershop memiliki standar pembayaran.
 - c) UB CUT Barbershop memiliki tempat yang nyaman untuk konsumen.

- 2) Merekomendasikan kepada pihak lain, meliputi:
 - a) Memberikan informasi barber secara langsung
 - b) Mengajak orang lain menggunakan barbershop
 - c) Melakukan promosi online secara sukarela
- 3) Akan menggunakan jasa Kembali, meliputi:
 - a) Melakukan kunjungan Kembali
 - b) Mencoba jasa/pelayanan lainnya pada barbershop.

F. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1 : Operasionalisasi Variabel Penelitian Pengaruh Kompetensi Hair Stylist Terhadap Kepuasan Konsumen UB CUT Barbershop di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Konsep Operasional	Variabel	Indikator	Sub-Indikator
1	2	3	4
Kompetensi Karyawan adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap. (Emron,dkk, 2018:140)	Kompetensi Karyawan	a. Pengetahuan	a. Wawasan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan tata rambut. b. Pengalaman didunia barbershop dan <i>hairstylist</i>
		b. Keahlian	a. Kemampuan karyawan dalam bidang tata rambut dan perawatan rambut. b. Kesanggupan karyawan dalam menganalisa kebutuhan konsumen.

1	2	3	4
		c. Sikap	a. Melayani konsumen dengan ramah dan sopan. b. Bertanggung jawab dalam pekerjaan yang diberikan organisasi c. Dapat melaksanakan pekerjaan dengan benar
Kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa	Kepuasan konsumen	a. Kepuasan jasa secara menyeluruh	a. Berkunjung lebih dari 2 kali b. Memiliki standar pembayaran c. Barbershop UB CUT memiliki tempat yang nyaman untuk konsumen.
		b. Merekomendasikan kepada calon pengguna lain.	a. Memberikan informasi barber secara langsung b. Mengajak orang lain menggunakan barbershop
		c. Penggunaan jasa Kembali oleh konsumen.	a. Melakukan kunjungan Kembali b. Mencoba jasa/pelayanan lainnya pada barbershop.

Sumber: Data Olahan Penelitian 2021

G. Teknik Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu diukur menggunakan skala likert.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam

penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian. (Sugiyono, 2017:107)

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban responden dapat diberi skor, yaitu:

Sangat Setuju	:5
Setuju (S)	:4
Cukup (C)	:3
Tidak Setuju (TS)	:2
Sangat Tidak Setuju	:1



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penelitian survey pada UB CUT Barbershop.

Tipe penelitian ini digunakan agar dapat mengetahui “Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu”.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UB CUT Barbershop di Ujung Batu yang beralamat di Jl. Sudirman lintas Ujungbatu-Pasir Pangaraian, Kecamatan Ujung Batu, Kabupaten Rokan Hulu. Yang menjadi objek penelitian ini adalah Pemilik usaha, Karyawan, dan Konsumen di UB CUT Barbershop.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2017:90)

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah objek penelitian, yaitu konsumen UB CUT Barbershop yang berjumlah 5.336 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen UB CUT Barbershop Ujungbatu yang berjumlah 40 orang dihitung menurut rumus slovin.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel untuk penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik penarikan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Sugiyono, 2017:95)

Teknik penentuan sampel yang dipakai yaitu *Sampling purposive*, adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pada penelitian ini penentuan kriteria yang digunakan adalah :

1. Responden yang berusia lebih dari 15 tahun.
2. Responden yang sudah lebih dari 2 kali menggunakan jasa barbershop.

Untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini digunakan rumus dari slovin yang dihitung berdasarkan jumlah populasi dengan rumus:

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

$$= 8174 / 1 + 8174 \times 0.05^2$$

$$= 8174 / 21,435$$

$$= 39,9 \text{ atau } 40 \text{ orang}$$

Maka dapat disimpulkan sampel yang digunakan pada penelitian adalah sebanyak 40 orang.

Tabel III.1 : Jumlah Populasi dan Sampel penelitian

No	Kategori	Jumlah (orang)
1	Populasi	8174
2	Sampel	40

Peneliti membagikan angket setiap hari dari hari Senin s.d. minggu yang dimulai dari jam 10.00 wib hingga 22.00 wib kepada pengunjung Barbershop.

E. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Suryabrata (2014:39) data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugas-petugasnya) dari sumber pertamanya.

Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada konsumen UB CUT Barbershop Ujungbatu.

b. Data Sekunder

Menurut Suryabrata (2014:39) data sekunder itu biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai keadaan demografis suatu daerah, data mengenai produktivitas suatu perguruan tinggi, data mengenai persediaan pangan disuatu daerah, dan sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Untuk melengkapi informasi terkait penelitian, penulis juga melakukan wawancara terkait objek penelitian, yaitu UB CUT Barbershop. Yang menjadi narasumbernya adalah pemilik UB CUT Barbershop Ujung Batu yang bernama Afriansyah, S.AP. wawancara ini dilakukan di UB CUT Barbershop pada tanggal 10 April 2022 pukul 10.00 sampai 14.00.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono,2017:162).

Kuesioner berisi tentang kompetensi barbershop Ujung Batu terhadap kepuasan konsumen. Kuisisioner diserahkan 5 april 2022 sampai 10 april 2022 dari pukul 10.00 sampai 22.00.

3. Observasi

Penulis melakukan pengumpulan data dengan pengamatan mengenai pengembangan UB CUT Barbershop, dimana objek penelitian dilapangan tempat penelitian dilaksanakan sehingga data yang dikumpulkan lebih lengkap. Observasi penelitian dilakukan di UB CUT Barbershop Ujung Batu. Obervasi dilakukan untuk mengambil data pra riset dan hasil penelitian.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diesteliti atau mengambil gambar atau foto tempat penelitian diadakan.

G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, Langkah terakhir tidak dilakukan. (Sugiyono,2017:169)

1. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item – total correlation) dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%) dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2005;45).

Uji Reliabilitas yaitu uji yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang =berbeda.

b. Uji Reliabilitas

SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60 (Ghozali, 2005;41).

1. Menentukan Model dan Persamaan Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2013;261), menyatakan bahwa “Analisis regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”.

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksikan berapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen berubah-ubah atau naik turun. Adapun persamaan umum regresi linear sederhana adalah

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Kompetensi Karyawan

X = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

2. Uji Hipotesis

a) Uji – t

Uji t statistik, bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan mengasumsikan bahwa variabel lain dianggap konstan.

Uji t dilakukan dengan menggunakan $\alpha = 5\%$. Bila nilai thitung lebih besar atau sama dengan ttabel berarti variabel tersebut signifikan,

artinya terdapat pengaruh yang signifikan variabel independent secara parsial. Dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai t hitung $\geq t$ tabel atau p value $\leq \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan kata lain variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen, sebaliknya;
- b. Jika nilai t hitung $\leq t$ tabel atau p value $\geq \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan kata lain variabel independent secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b) Koefisien Determinasi (r^2)

“Untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan variabel bebas secara bersama-sama (menyeluruh) terhadap variabel tak bebas dilakukan dengan cara menghitung angka koefisien determinasi (r^2) dari fungsi permintaan. Semakin besar nilai r^2 (mendekati 1) maka semakin tepat suatu regresi linear yang dipergunakan sebagai pendekatan terhadap hasil suatu penelitian. Persamaan regresi selalu disertai nilai r^2 sebagai ukuran kecocokan.”

Keterangan :

r^2 = Koefisien Determinasi

b = Koefisien Regresi

x = Variabel Bebas

y = Variabel Terikat

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian “Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen UB CUT Barbershop di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu”

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke...																		
		Tahun 2021	Januari 2022	Febru- ari 2022	Mar- et 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022											
1	Penyusu- Nan UP																			
2	Seminar UP																			
3	Revisi UP																			
4	Kuisisioner																			
5	Rekomen- dasi																			
6	Penelitian Lapangan																			
7	Analisis Data																			
8	Penyusun- an Skripsi																			

[illegible]

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Perusahaan

UB CUT Barbershop adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan usaha pangkas rambut pria. Dimulai dengan UB CUT Barbershop di Ujung Batu pada tahun 2018 tepatnya pada tanggal 9 April yang pada saat itu melayani bidang jasa pangkas rambut pria. Nama pendiri yaitu Afriansyah, S.AP. Pada awal berdirinya saat itu hadir dengan konsep classic modern yaitu dengan penggunaan lampu ulir dan kursi barbershop serta didukung kapster profesional dan tempat yang bersih dan nyaman. Selain itu, barbershop ini memiliki tempat cuci langsung di depan kursi pangkas sehingga tidak menyulitkan customer untuk berpindah-pindah. Sehingga UB CUT Barbershop menjadi salah satu barbershop terbaik dan terbesar di Ujung Batu. UB CUT Barbershop terus berinovasi dari tahun ke tahun dengan menyediakan kebutuhan perawatan rambut pria yang lain serta berbagai inovasi dan perubahan, diantaranya perubahan desain interior dan eksterior, serta perubahan logo. Hingga saat ini UB CUT Barbershop sudah ada juga di Duri dan Kerinci Pelalawan.

B. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan hal yang penting yang diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas suatu usaha/perusahaan. Jika tidak ada organisasi dan koordinasi yang baik dalam suatu usaha maka akan

memberikan hasil yang kurang baik pula. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan secara efektif dan efisien maka dalam semua aktivitas yang dilakukan oleh karyawan yang ada diperusahaan, ada pembagian tugas atau pekerjaan pada setiap karyawan yang bekerja pada perusahaan itu sehingga antara karyawan yang satu mempunyai hubungan dengan karyawan yang lainnya.

Struktur organisasi memiliki tujuan untuk menunjukkan hubungan kerja sama orang-orang yang berada didalamnya. Selain itu pembentukan struktur organisasi bertujuan agar tujuan perusahaan bisa dicapai sesuai dengan yang direncanakan.

UB CUT Barbershop memiliki struktur organisasi yang terdapat diantaranya pemilik, lima orang karyawan. Lima orang karyawan tersebut yaitu satu kasir dan empat orang *hairstylist*. Karyawan tersebut memiliki tugas melayani konsumen yang akan menggunakan jasa pangkas rambut.

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi pada UB CUT Barbershop Ujung Batu



Sumber : UB CUT Barbershop 2022

C. Fungsi dan Tugas Organisasi

1. Pemilik (*owner*)

Pemilik merupakan individu tau sekelompok orang yang memiliki ide untuk memulai suatu bisnis dengan mengorganisasikan, dan mengelola suatu bisnis.

2. Kasir

Kasir adalah yang bertugas menerima, membayar dan menyimpan faktur atau dokumen-dokumen dan surat-surat berharga berdasarkan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran, dimana seluruh transaksi ini akan dicatat dalam laporan kegiatan operasional di dalam UB CUT Barbershop di Ujung Batu.

3. Hairstylist

Hairstylist bertugas dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan operasional didalam barbershop, seperti pelayanan dalam mencukur rambut konsumen yang datang pada UB CUT Barbershop di Ujungbatu tersebut.

D. Visi dan Misi

Visi

Menjadi Perusahaan yang mengedepankan pelayanan dan memberi pengaruh positif dan menjadi inspirasi bagi masyarakat luas dalam bidang usaha barbershop di Indonesia.

Misi

1. Meningkatkan nilai perusahaan melalui kreativitas, inovasi dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia
2. Mengutamakan mutu dan pelayanan demi kepuasan pelanggan
3. Membangun koordinasi kemitraan yang erat dengan seluruh stakeholder untuk mencapai keuntungan bersama secara maksimal

E. Jenis dan Pelayanan UB CUT Barbershop

Barbershop ini memiliki berbagai pelayanan. Berikut jenis pelayanan dan harga yang ditawarkan:

No	Jenis	Harga
1	Premium Hair Cut (Potong, cuci, head massage, hot towel, cool towel, totok wajah dan style pomade)	55.000
2	Simple Hair Cut (Potong, cuci, hot towel, head massage, style pomade)	45.000
3	Kids Cut (Potong, cuci, hot towel, head massage, style pomade)	35.000
4	Creambath (Creambath dan massage kepala)	50.000
5	Facial, Vacuum Komedo dan Masker	70.000
6	Ear Candle	30.000
7	Shave dan cream	20.000
8	Hair colouring herbal	50.000-80.000
9	1 x Bleaching	70.000-100.000
10	Hair Colouring	100.000-200.000

F. Logo Perusahaan



Sumber: UB Cut Barbershop, 2022

Makna UB diambil dari usaha sebelumnya yang bernama Usaha Baru yang bergerak di bidang toko bangunan. Disini pemilik mengambil nama tersebut untuk mengembangkan nama usaha selanjutnya. Berhubungan karena usaha selanjutnya adalah di bidang barbershop, maka pemilik menambahkan kata CUT yang artinya memotong. Selanjutnya usaha ini disebut UB CUT Barbershop.

G. Bentuk Pelayanan UB CUT Barbershop Ujung Batu

1. Pintu masuk Barbershop



2. Meja kasir dan ruang tunggu



3. Kursi Barbershop



4. Perlengkapan Barbershop



5. Jasa barbershop Creambath



6. Karyawan sedang mengeringkan rambut



7. Pelayanan Facial



8. Karyawan sedang menata rambut



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian tentang Pengaruh Kompetensi Hair Stylist terhadap Kepuasan Konsumen UB CUT Barbershop Ujung Batu, peneliti mengambil data yang diperlukan untuk mengambil kesimpulan. Adapun data dan hasil tanggapan responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut:

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuesioner yang disebarkan oleh penulis yang berisikan mengenai jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan tingkat pendidikan responden yang merupakan konsumen yang menggunakan jasa dari UB CUT Barbershop. Adapun sampel diambil sebanyak 40 orang. Untuk lebih jelas mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat juga mempengaruhi Saya tertarik untuk mencoba beberapa jasa di UB-CUT Barbershop. konsumen dalam memilih atau menggunakan suatu barang.jasa.. Untuk mengetahui tentang jenis kelamin responden CUT Barbershop Ujung Batu Hilir dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	40	100
2	Perempuan	0	0
Total		40	100%

Sumber : Data Olahan penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel V.1 dapat diambil kesimpulan bahwa responden terdiri dari laki-laki, karena biasanya barbershop hanya diperuntukkan kepada laki-laki. Perempuan biasanya lebih menggunakan jasa salon kecantikan yang dikhususkan untuk perempuan.

2. Umur

Umur merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam menggunakan jasa . Umur adalah salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam melakukan setiap aktivitas dalam hidupnya, karena tingkat umur selalu dijadikan indikator dalam mengambil keputusan.

Tabel berikut menunjukan tingkat umur responden yang menggunakan jasa UB CUT Barbershop Ujung Batu.

Tabel V. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	Di bawah 17 tahun	10	25%
2	Umur 17-22 Tahun	9	22,5%
3	Umur 23-28 Tahun	16	40%
4	Umur 28-33 Tahun	4	10%
5	Lebih dari 33 tahun	1	2,5%
Total		40	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan yang menggunakan jasa UB CUT Barbershop Ujung batu lebih dominan pada umur 23-28 tahun. Hal ini dapat diartikan bahwa konsumen UB CUT umur 23-28 tahun tersebut yang memiliki keinginan untuk menggunakan gaya

rambut kekinian yang disediakan oleh UB CUT Barbershop termasuk golongan orang dewasa.

3. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan sebuah aktivitas antar manusia untuk saling memenuhi kebutuhan dengan tujuan tertentu, dalam hal ini berupa pendapatan atau penghasilan. Pekerjaan menentukan tingkat penghasilan yang diperoleh oleh responden perbulannya atau dengan kata lain dari perkejaan maka responden memiliki penghasilan financial yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, psikis maupun biologis dan pengeluaran yang diinginkan responden. Untuk mengetahui pekerjaan responden yang menggunakan jasa UB CUT Barbershop dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	10	25%
2	Pegawai Negeri Sipil	8	20%
3	Pekerjaan terlatih (guru, dokter, perawat, bidan, dll)	21	52,5%
4	IRT	-	0
5	Lainnya	1	2,5%
Total		40	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen yang banyak menggunakan jasa adalah pekerjaan terlatih sebanyak 21 orang. Hal dapat diartikan orang bekerja pada bidang terlatih seperti dokter, guru, teknisi, dan sebagainya. mendominasi konsumen UB CUT Barbershop.

4. Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi pekerjaan atau jabatan yang ada diperkantoran maupun

kelembagaan. Pendidikan dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang terhadap suatu hal seperti, berpikir dalam menggunakan produk/jasa. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula keahlian dan pola pikir yang dimilikinya. Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden, di UB CUT Barbershop Ujung Batu dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V. 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA/K	10	25%
2	D3	7	17,5%
3	S1	18	45%
4	S2	4	10%
5	Lainnya	1	2,5%
Total		40	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang paling dominan ialah S1 sebanyak 18 orang. Hal ini berarti tingkat pendidikan yang tinggi maupun rendah tidak mempengaruhi selera konsumen dalam menggunakan jasa UB CUT Barbershop.

B. Analisis Deskriptif Kompetensi Karyawan

Kompetensi Karyawan ialah kemampuan karyawan UB CUT Barbershop yang meliputi pengetahuan, keahlian, dan Saya tertarik untuk mencoba beberapa jasa di UB-CUT Barbershop.. Berikut adalah pemaparan deskriptif dari kompetensi karyawan pada UB CUT Barbershop Ujung Batu.

1. Pengetahuan

Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan/atau pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan

bidang pekerjaan yang ditanganinya. Sub indikator dari pengetahuan adalah wawasan dan pengalaman, Berikut ini adalah tabel tanggapan responden tentang pengetahuan pada UB CUT Barbershop Ujung Batu.

Tabel V. 5 : Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan

No	Item yang dinilai	Jawaban Responden					Jumlah (Skor)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Karyawan memiliki wawasan tentang tata rambut,	3	35	2	0	0	40 (161)
2	Karyawan memiliki pengalaman <i>barber</i> dan <i>hairstylist</i> yang baik.	10	29	1	0	0	40 (169)
Jumlah		13	64	3	0	0	80
Skor		330					
Kategori		Sangat Setuju					

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Berdasarkan pada tabel tanggapan responden terhadap indikator pengetahuan pada UB CUT Barbershop Ujung Batu. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk tanggapan responden pada setiap indikatornya dapat dilihat adanya jawaban yang cukup beragam. Tanggapan responden untuk pernyataan karyawan memiliki wawasan tentang tata rambut memiliki sebanyak 3 responden sangat setuju, sebanyak 35 responden menyatakan setuju, sebanyak 2 responden menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor yaitu sebesar 140.

Pernyataan Karyawan memiliki pengalaman *barber* dan *hairstylist* yang baik sebanyak 10 responden memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 29 responden memberikan tanggapan setuju, sebanyak 1 responden memberikan tanggapan kurang setuju dan tidak ada responden memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak

setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor yaitu sebesar 116.

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari kedua sub indikator diatas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai pengetahuan berada pada kategori setuju dengan total skor 330 yang berasal dari 40 responden. Indikator yang paling dominan pada indikator pengetahuan yaitu karyawan memiliki pengalaman *barber* dan *hairstylist* yang baik kemeja batik dengan total skor 169. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa konsumen lebih memperhatikan pengalaman barbershop yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai kepuasan mereka. Kemudian dilihat dari hasil wawancara dengan pemilik usaha UB CUT Barbershop Ujung Batu yaitu Bapak Afriansyah (10 April 2022) mengatakan:

“Karyawan di UB CUT ini sekitar 90% sudah memiliki pengetahuan mengenai hairstylist, namun masih butuh belajar. Jadi setiap ada karyawan baru akan diedukasi sesuai kebutuhan konsumen. Dengan berkembangnya zaman, gaya rambut selalu berubah-ubah dan karyawan selalu di latih dengan gaya rambut yang modern sehingga memudahkan karyawan atau tukang cukur untuk mengikuti sesuai permintaan konsumen”

Dari hasil wawancara tertulis yang dilakukan peneliti kepada konsumen, dapat disimpulkan bahwa konsumen lebih senang dengan karyawan yang memiliki banyak pengetahuan model rambut daripada yang kurang. Hal ini disebabkan karena konsumen bisa lebih memilih referensi rambut dan tidak kebingungan. Namun, beberapa konsumen juga ada mendapatkan karyawan yang kurang

pengetahuan seperti karyawan yang baru bekerja sehingga perusahaan harus lebih melatih agar tidak mengecewakan konsumen.

2. Keahlian

Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Meski demikian, selain ahli, ia harus memiliki kemampuan (ability) memecahkan masalah dan menyelesaikannya dengan cepat dan efisien.

Sub-indikator dari keahlian adalah kemampuan karyawan dan kesanggupan karyawan dalam menganalisa kebutuhan konsumen. Berikut ini adalah tabel tanggapan responden tentang panjang kompetensi Hair Stylist pada UB CUT Barbershop Ujung Batu

Tabel V. 6 : Tanggapan Responden Tentang Keahlian

No	Item yang dinilai	Jawaban Responden					Jumlah (Skor)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Karyawan barbershop UB-CUT mampu menyesuaikan dengan tata dan perawatan rambut konsumen,	4	32	4	0	0	40 (160)
2	Karyawan sanggup memangkas dan membentuk model rambut sesuai keinginan konsumen.	6	26	8	0	0	40 (158)
Jumlah		10	58	12	0	0	80
Skor		318					
Kategori		Setuju					

Sumber : Data Olahan Peneltian, 2022.

Berdasarkan pada tabel tanggapan responden terhadap indikator keahlian pada UB CUT Barbershop Ujung Batu. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk tanggapan responden pada setiap indikatornya dapat dilihat adanya jawaban yang cukup beragam. Tanggapan

responden untuk pernyataan Karyawan barbershop UB-CUT mampu menyesuaikan dengan tata dan perawatan rambut konsumen, menyatakan sebanyak 4 responden sangat setuju, sebanyak 32 responden menyatakan setuju, sebanyak 4 responden menyatakan kurang setuju dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain. Untuk total skor mengenai Karyawan barbershop UB-CUT mampu menyesuaikan dengan tata dan perawatan rambut konsumen yaitu sebesar 128.

Pernyataan kedua mengenai karyawan sanggup memangkas dan membentuk model rambut sesuai keinginan konsumen, sebanyak 6 responden memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 26 responden memberikan tanggapan setuju, sebanyak 8 responden memberikan tanggapan kurang setuju dan tidak ada responden memberikan tanggapan tidak dan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor sebesar 104.

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari kedua sub indikator diatas maka dapat disimpulkan tanggapan responden mengenai keahlian yaitu berada pada kategori setuju dengan total skor 318 yang berasal dari 40 responden. Indikator yang paling dominan pada indikator keahlian yaitu sub indikator Karyawan barbershop UB-CUT mampu menyesuaikan dengan tata dan perawatan rambut konsumen.

Kemudian dilihat dari hasil wawancara dengan pemilik usaha UB CUT Barbershop Ujung Batu yaitu Bapak Afriansyah (10 April 2022) mengatakan:

“Disini saya mengupayakan agar karyawan selalu mengikuti pelatihan-pelatihan yang khusus dibidang cukur rambut dan mendapati sertifikat untuk mengasah keahlian.”

Dari hasil observasi dan wawancara tertulis kepada konsumen, sebagian besar konsumen yang menjadi sampel penelitian menyatakan bahwa karyawan sudah ahli dibidangnya dan bekerja dengan cukup baik. Namun, sebagian yang menyatakan kurang baik karena pernah mendapatkan pelayanan yang lumayan lambat sehingga memakan waktu konsumen meskipun mereka sudah bisa mengerjakan dengan cukup ahli. Hal ini dapat kita lihat perbedaan sudut pandang dari konsumen yang menggunakan pelayanan UB CUT Barbershop.

3. Sikap

Menjunjung tinggi etika organisasi, dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Saya tertarik untuk mencoba beberapa jasa di UB-CUT Barbershop. ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa/pelayanan bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan/organisasi. Sub-indikator Saya tertarik untuk mencoba beberapa jasa di UB-CUT Barbershop. meliputi pelayanan yang ramah, pertanggung jawaban pekerjaan dan dapat melaksanakan tugas dengan benar. Berikut ini adalah tabel tanggapan responden tentang sikap Hair Stylist pada UB CUT Barbershop Ujung Batu.

Tabel V. 7 : Tanggapan Responden tentang Sikap

No	Item yang dinilai	Jawaban Responden					Jumlah (Skor)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Karyawan barbershop memiliki pelayanan yang ramah dan sopan	2	24	14	0	0	40 (148)

No	Item yang dinilai	Jawaban Responden					Jumlah (Skor)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
	kepada konsumen						
2	Karyawan barbershop ub cut dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab,	6	22	12	0	0	40 (154)
3	Karyawan barbershop tidak pernah salah dalam menyelesaikan permintaan konsumen.	7	17	15	1	0	40 (149)
Jumlah		15	63	41	1	0	120
Skor		451					
Kategori		Setuju					

Sumber : Data Olahan Peneltian, 2022.

Berdasarkan pada tabel tanggapan responden terhadap indikator sikap. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk tanggapan responden pada setiap indikatornya dapat dilihat adanya jawaban yang cukup beragam. Tanggapan responden untuk pernyataan Karyawan barbershop memiliki pelayanan yang ramah dan sopan kepada konsumen menyatakan sebanyak 2 responden sangat setuju, sebanyak 24 responden menyatakan setuju, sebanyak 14 responden menyatakan kurang setuju, dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor sebesar 96.

Pernyataan Karyawan barbershop UB CUT dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, sebanyak 6 responden memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 22 responden memberikan tanggapan setuju, sebanyak 12 responden memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden

memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor sebesar 88.

Pernyataan Karyawan barbershop tidak pernah salah dalam menyelesaikan permintaan konsumen sebanyak 7 responden memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 17 responden memberikan tanggapan setuju, sebanyak 15 responden memberikan tanggapan kurang setuju, sebanyak 1 responden memberikan tanggapan tidak setuju, dan tidak ada responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor sebesar 68.

Kemudian dilihat dari hasil wawancara dengan pemilik usaha UB CUT Barbershop Ujung Batu yaitu Bapak Afriansyah (10 April 2022) mengatakan:

“Untuk pelayanan kami selaku yang bergerak dibidang jasa itu adalah poin pertama dan kami akan terus belajar untuk melayani konsumen dengan senang hati. Ada beberapa hal yang senantiasa harus diperhatikan karyawan seperti ; disiplin (dalam jam kerja), mengikuti peraturan yang telah disepakati, harus mempunyai attitude yang baik, siap melayani konsumen dengan senang hati dan selalu mengucapkan terimakasih setelah selesai mencukur rambut konsumen.”

Dari hasil observasi dan wawancara tertulis kepada konsumen penulis menemukan penjelasan bahwa konsumen yang sebagian besar merasa etika yang dimiliki karyawan UB CUT Barbershop sudah baik karena dilayani dengan sepenuh hati dan ramah, selain itu senantiasa menjawab keluhan yang diberikan oleh konsumen. Namun, konsumen yang menyatakan cukup menyatakan bahwa terkadang karyawan yang pernah melayaninya kurang tersenyum dan cenderung diam. Sehingga konsumen merasa sedikit bosan dalam menerima pelayanan tersebut. Dari kedua perbedaan ini dapat disimpulkan, beberapa karyawan masih

ada yang belum bisa mengelola *mood* nya saat melayani konsumen dan harus diperbaiki lagi.

Tabel V. 8 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel Kompetensi Hair Stylist (X)

No	Item yang dinilai	Jawaban Responden					Jumlah (Skor)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Karyawan memiliki wawasan tentang tata rambut,	3	35	2	0	0	40 (161)
2	Karyawan memiliki pengalaman <i>barber</i> dan <i>hairstylist</i> yang baik.	10	29	1	0	0	40 (169)
3	Karyawan barbershop UB-CUT mampu menyesuaikan dengan tata dan perawatan rambut konsumen,	4	32	4	0	0	40 (160)
4	Karyawan sanggup memangkas dan membentuk model rambut sesuai keinginan konsumen.	6	26	8	0	0	40 (158)
5	Karyawan barbershop memiliki pelayanan yang ramah dan sopan kepada konsumen,	2	24	14	0	0	40 (148)
6	Karyawan barbershop ub cut dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab,	6	22	12	0	0	40 (154)
7	Karyawan barbershop tidak pernah salah dalam menyelesaikan permintaan konsumen.	7	17	15	1	0	40 (149)
Jumlah		38	185	56	1	0	280
Skor		1099					
Kategori		Setuju					

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Dari tabel rekapitulasi di atas, dapat dilihat bahwa dari seluruh indikator tanggapan responden terhadap kompetensi karyawan UB CUT Barbershop Ujung Batu. Dapat disimpulkan bahwa skor Karyawan memiliki wawasan tentang tata rambut sebesar 161, skor responden

mengenai Karyawan memiliki pengalaman *barber* dan *hairstylist* yang baik sebesar 169, skor responden mengenai Karyawan barbershop UB-CUT mampu menyesuaikan dengan tata dan perawatan rambut konsumen sebesar 160. Skor Karyawan sanggup memangkas dan membentuk model rambut sesuai keinginan konsumen sebesar 158. Skor Karyawan barbershop memiliki pelayanan yang ramah dan sopan kepada konsumen sebesar 148. Skor Karyawan barbershop ub cut dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab sebesar 154. Karyawan barbershop tidak pernah salah dalam menyelesaikan permintaan konsumen sebesar 149.

Berdasarkan keseluruhan tanggapan responden melalui kuesioner yang dilakukan, pada umumnya menunjukkan bahwa variabel kompetensi karyawan pada UB CUT Barbershop Ujung Batu pada kategori “**Setuju**” dengan total skor 1099. Dapat disimpulkan bahwa pendapat konsumen terhadap kompetensi karyawan pada UB CUT Barbershop Ujung Batu berbeda-beda sehingga menimbulkan tanggapan yang berbeda pula. Selain itu, Sebagian besar konsumen setuju bahwa kompetensi karyawan sudah tergolong baik.

C. Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Indikator kepuasan konsumen berupa kepuasan jasa secara menyeluruh, merekomendasikan kepada calon pengguna lain, dan penggunaan jasa kembali oleh konsumen.

1. Kepuasan secara menyeluruh

Sub-indikator dari kepuasan jasa secara menyeluruh adalah hasil pekerjaan, kebersihan, dan kenyamanan tempat Barbershop. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kepuasan secara menyeluruh pada UB CUT Barbershop Ujung Batu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V. 9 : Tanggapan Responden Tentang Kepuasan secara Menyeluruh

No	Item yang dinilai	Jawaban Responden					Jumlah (Skor)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Saya merasa puas dengan hasil kerja karyawan UB-CUT barbershop	3	16	15	5	1	40 (124)
2	Saya merasa Barbershop senantiasa menjaga kebersihan lingkungan kerjanya	4	15	10	10	1	40 (131)
3	UB-CUT Barbershop memiliki tempat yang nyaman untuk konsumen	5	24	11	0	0	40 (154)
Jumlah		12	55	36	15	2	120
Skor		409					
Kategori		Setuju					

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Berdasarkan pada tabel tanggapan responden terhadap kepuasan secara menyeluruh memiliki hasil yang berbeda-beda, maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk tanggapan responden pada setiap indikatornya adanya jawaban yang cukup beragam. Tanggapan responden untuk pernyataan Saya merasa Barbershop senantiasa menjaga kebersihan lingkungan kerjanya menyatakan sebanyak 3 responden sangat setuju, sebanyak 16 responden menyatakan setuju,

sebanyak 15 responden menyatakan kurang setuju, sebanyak 1 responden menyatakan tidak setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor 64.

Pernyataan Saya merasa Barbershop senantiasa menjaga kebersihan lingkungan kerjanya sebanyak 4 responden memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 15 responden memberikan tanggapan setuju, sebanyak 10 responden memberikan tanggapan kurang setuju, sebanyak 10 responden memberikan tanggapan tidak setuju, sebanyak 1 responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor 60.

Pernyataan UB-CUT Barbershop memiliki tempat yang nyaman untuk konsumen, sebanyak 5 responden memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 24 responden memberikan tanggapan setuju, sebanyak 11 responden memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada yang memberi tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor 96.

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari ketiga sub indikator diatas maka dapat disimpulkan dapat diketahui tanggapan responden mengenai kepuasan secara menyeluruh yaitu berada pada kategori setuju dengan total skor 409 yang berasal dari 40 responden. Dari ketiga sub indikator mengenai kepuasan menyeluruh, sub indikator yang paling dominan adalah UB-CUT Barbershop memiliki tempat yang nyaman untuk konsumen dengan total skor 154. Memiliki tempat

usaha yang nyaman merupakan salah satu faktor kepuasan konsumen untuk menggunakan jasa yang disediakan. Banyak dari para konsumen memilih tempat yang sederhana tapi nyaman daripada tempat yang mahal namun memiliki kenyamanan yang kurang.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pemilik usaha UB CUT Barbershop Ujung Batu yaitu Bapak Afriansyah (10 April 2022) mengatakan:

“Kami selalu memberikan hasil yang sesuai dengan permintaan konsumen dan berusaha berkomunikasi baik saat mencukur dan memberi pelayanan yang baik untuk konsumen sehingga konsumen selalu merasa puas dengan apa yang kita berikan dan juga menjaga tempat agar tetap nyaman.”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tertulis kepada konsumen, sebagian besar konsumen menyatakan bahwa tempat yang disediakan sangat nyaman bahkan juga nyaman untuk menunggu. Jika tempat sudah nyaman, maka juga mempengaruhi konsumen untuk datang kembali. Beberapa konsumen yang kurang setuju menyatakan bahwa pernah dating ke barbershop dalam keadaan ramai dan masih belum dibersihkan, jadi menyarankan untuk lebih sigap dalam membersihkan agar tetap bersih dan nyaman.

2. Merekomendasikan kepada calon pengguna lain

Dalam menilai kepuasan konsumen saat menggunakan jasa suatu pelayanan, dapat dinilai cara konsumen merekomendasikan kepada orang lain. Sub-indikator dari merekomendasikan kepada calon pengguna lain adalah memberi informasi dan mengajak orang lain

menggunakan jasa UB-CUT secara sukarela. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang sub merekomendasikan kepada calon pengguna lain pada UB CUT Barbershop Ujung Batu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V. 10 : Tanggapan Responden Tentang Merekomendasikan kepada calon pengguna lain

No	Item yang dinilai	Jawaban Responden					Jumlah (Skor)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Saya memberikan informasi dan brosur UB-CUT Barbershop kepada teman-teman	6	27	7	0	0	40 (159)
2	Saya merekomendasikan kepada rekan dan teman untuk menggunakan jasa UB-CUT Barbershop	3	20	17	0	0	40 (146)
3	Saya membagikan secara sukarela iklan UB-CUT Barbershop melalui media sosial.	8	19	13	0	0	40 (155)
Jumlah		17	66	37	0	0	120
Skor		460					
Kategori		Setuju					

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Berdasarkan pada tabel tanggapan responden terhadap indikator merekomendasikan kepada pengguna, setiap indikatornya dapat dilihat adanya jawaban yang cukup beragam. Tanggapan responden untuk pernyataan Saya memberikan informasi dan brosur UB-CUT Barbershop kepada teman-teman, menyatakan sebanyak 6 responden sangat setuju, sebanyak 27 responden menyatakan setuju, sebanyak 6 responden menyatakan kurang setuju, dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden

memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor 108.

Pernyataan Saya merekomendasikan kepada rekan dan teman untuk menggunakan jasa UB-CUT Barbershop, sebanyak 3 responden memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 20 responden memberikan tanggapan setuju, sebanyak 17 responden memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada responden memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total 80.

Pernyataan Saya merekomendasikan kepada rekan dan teman untuk menggunakan jasa UB-CUT Barbershop, sebanyak 8 responden memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 19 responden memberikan tanggapan setuju, sebanyak 13 responden memberikan tanggapan kurang setuju, dan tidak ada responden memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total 76.

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari ketiga sub indikator diatas maka dapat disimpulkan tanggapan responden mengenai merekomendasikan kepada calon pengguna lain yaitu berada pada kategori setuju dengan total skor 460 yang berasal dari 40 responden. Dari ketiga sub indikator mengenai merekomendasikan kepada calon pengguna lain, sub indikator yang paling dominan adalah Saya memberikan informasi dan brosur UB-CUT Barbershop kepada teman-teman dengan total skor 159. Dengan adanya pembagian brosur dari konsumen kepada rekan-rekan maka informasi lebih cepat menyebar

dan menguntungkan bagi pihak barbershop. Hal ini berarti konsumen yang memberikan brosur merasa puas dan ingin memberi informasi kepada teman yang lain.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pemilik usaha UB CUT Barbershop Ujung Batu yaitu Bapak Afriansyah (10 April 2022) mengatakan:

“Sumber informasi konsumen tentang usaha UB CUT Barbershop Ujung Batu tersebar dengan baik berkat informasi yang disebar oleh konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa dan kemudian menginformasikan ke rekan nya baik itu rekan kerja ataupun keluarga, selain itu kami juga aktif update informasi di media sosial ”.

Dari hasil observasi dan wawancara kepada konsumen, konsumen yang datang ke barbershop ini dikarenakan tertarik oleh ajakan konsumen lain yang pernah datang atau melalui promosi di sosial media. Sebagian konsumen yang bersedia menyebarkan brosur kepada rekan/ teman mereka menyatakan dengan sukarela dan memang ada waktu luang. Sedangkan yang menyatakan kurang bersedia, menyatakan bahwa mereka sibuk dengan beberapa kegiatan seperti kerja sehingga belum sempat membagikan brosur kepada orang lain.

3. Penggunaan Kembali Jasa UB-CUT

Sub-indikator penggunaan jasa Kembali oleh konsumen adalah melakukan kunjungan dan mencoba jasa lainnya pada barbershop. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang Penggunaan Kembali Jasa UB-CUT pada UB CUT Barbershop Ujung Batu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V. 11 : Tanggapan Responden Tentang Penggunaan Kembali Jasa UB-CUT

No	Item yang dinilai	Jawaban Responden					Jumlah (Skor)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak	

						Setuju	
1	Saya akan berlangganan dengan UB CUT barbershop,	2	21	17	0	0	40 (145)
2	Saya tertarik untuk mencoba beberapa jasa di UB-CUT Barbershop.	5	18	9	8	0	40 (140)
Jumlah		7	39	26	8	0	80
Skor		285					
Kategori		Setuju					

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Berdasarkan pada tabel tanggapan responden terhadap indikator penggunaan kembali jasa UB CUT, dapat dilihat tanggapan responden pada setiap indikatornya memiliki jawaban yang cukup beragam. Tanggapan responden untuk pernyataan Saya akan berlangganan dengan UB CUT barbershop, menyatakan sebanyak 2 responden sangat setuju, sebanyak 21 responden menyatakan setuju, sebanyak 17 responden menyatakan kurang setuju, dan tidak ada yang menyatakan menyatakan tidak setuju dang sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor 84.

Pernyataan Saya tertarik untuk mencoba beberapa jasa di UB-CUT Barbershop. sebanyak 5 responden memberikan tanggapan sangat setuju, sebanyak 18 responden memberikan tanggapan setuju, sebanyak 9 responden memberikan tanggapan kurang setuju, sebanyak 8 responden memberikan tanggapan tidak setuju, dan tidak ada responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Dapat dikatakan bahwa responden memilih jawaban setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lain dengan total skor 72.

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari ketiga sub indikator diatas maka dapat disimpulkan tanggapan responden mengenai Penggunaan

Kembali Jasa UB-CUT yaitu berada pada kategori setuju dengan total skor 285 yang berasal dari 40 responden. Dari ketiga sub indikator mengenai Penggunaan Kembali Jasa UB-CUT, sub indikator yang paling dominan adalah Saya akan berlangganan dengan UB CUT barbershop dengan total skor 145.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pemilik usaha UB CUT Barbershop Ujung Batu yaitu Bapak Afriansyah (10 April 2022) mengatakan:

“Untuk menarik perhatian konsumen agar datang kembali, Kami selalu memberikan free cukur kepada konsumen yang berulang tahun pada saat tanggal dan bulan yang cocok saat konsumen mencukur. Meyakinkan konsumen bahwa kami memberikan hasil yang baik, pelayanan yang baik dan tempat yang nyaman. Sehingga konsumen bakalan balik untuk mencukur kembali ketempat kami”

Dari hasil observasi dan wawancara tertulis kepada konsumen, penulis menyimpulkan bahwa sebagian konsumen yang pernah menggunakan jasa UB CUT Barbershop akan datang Kembali untuk berlangganan. Hal ini disebabkan lokasi yang mudah dijangkau dan jenis pelayanan yang beraneka ragam. Sedangkan konsumen yang memilih jawaban kurang setuju, ini juga dipengaruhi faktor lokasi karena mereka merupakan pendatang dan kemungkinan tidak bisa dipastikan untuk kembali untuk menggunakan jasa. Mereka juga menyatakan bahwa jika mereka orang tetap, maka juga akan mencoba Kembali menggunakan jasa lainnya.

Tabel V. 12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Variabel
Kepuasan konsumen (Y)

No	Item yang dinilai	Jawaban Responden					Jumlah (Skor)
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Saya merasa puas dengan hasil kerja karyawan UB-CUT barbershop	3	16	15	5	1	40 (134)
2	Saya merasa Barbershop senantiasa menjaga kebersihan lingkungan Kerjanya	4	15	10	10	1	40 (131)
3	UB-CUT Barbershop memiliki tempat yang nyaman untuk konsumen	5	24	11	0	0	40 (154)
4	Saya memberikan informasi dan brosur UB-CUT Barbershop kepada teman-teman	6	27	7	0	0	40 (159)
5	Saya merekomendasikan kepada rekan dan teman untuk menggunakan jasa UB-CUT Barbershop	3	20	17	0	0	40 (146)
6	Saya membagikan secara sukarela iklan UB-CUT Barbershop melalui media sosial.	8	19	13	0	0	40 (155)
7	Saya akan berlangganan dengan UB CUT barbershop,	2	21	17	0	0	40 (145)
8	Saya tertarik untuk mencoba beberapa jasa di UB-CUT Barbershop.	5	18	9	0	0	40 (140)
Jumlah		36	160	99	23	2	
Skor		1164					
Kategori		Setuju					

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Dari tabel rekapitulasi di atas, dapat dilihat bahwa dari seluruh indikator tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu, dapat disimpulkan bahwa skor responden mengenai Saya merasa puas dengan hasil kerja karyawan UB-CUT barbershop adalah 134, rentang skor responden mengenai Saya merasa Barbershop senantiasa menjaga kebersihan lingkungan kerjanya sebesar 131, rentang skor responden mengenai UB-CUT Barbershop memiliki tempat yang nyaman untuk konsumen sebesar 154, rentang skor responden mengenai Saya memberikan informasi dan brosur UB-CUT Barbershop kepada teman-teman sebesar 159, rentang skor responden yang mengenai Saya membagikan secara sukarela iklan UB-CUT Barbershop melalui media sosial sebesar 146. Skor untuk pernyataan Saya membagikan secara sukarela iklan UB-CUT Barbershop melalui media sosial sebesar 155. Skor untuk pernyataan Saya akan berlangganan dengan UB CUT barbershop sebesar 145. Terakhir, skor untuk pernyataan Saya tertarik untuk mencoba beberapa jasa di UB-CUT Barbershop sebesar 140.

Berdasarkan keseluruhan tanggapan responden melalui kuesioner yang dilakukan, pada umumnya menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu pada kategori “Setuju” dengan total skor 1.164. Dapat disimpulkan bahwa pendapat konsumen terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu berbeda-beda sehingga menimbulkan tanggapan yang berbeda pula, namun pada umumnya sebagian besar sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan meskipun ada beberapa hal yang harus diperbaiki lagi.

D. Pengaruh Kompetensi *Hair Stylist* Terhadap Kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi *Hair Stylist* terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu, maka dilakukan dengan pengujian sebagai berikut:

1. Pengujian Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui kuesioner kepada responden melalui variabel kompetensi *Hair Stylist* dan kepuasan konsumen, maka diuji kelayakan dari masing-masing variable dan indikator, atau dapat dikatakan sebagai pengujian kualitas data yang bertujuan untuk menentukan batas-batas kebenaran dan ketepatan alat ukur kuesioner suatu indikator variable penelitian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen uji validitas yang digunakan untuk mengatur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui validitas instrument penelitian yang digunakan untuk memperoleh data tentang variabel kompetensi *Hair Stylist* dan variabel kepuasan konsumen dengan menentukan masing-masing skor butir pernyataan atau indikator terhadap total skor keseluruhan pernyataan yang digunakan. Jika r hitung lebih > dari r tabel, maka

instrument dikatakan valid. R tabel *product moment* untukdf : (N-2) = 40-2 = 38 untuk alpha 5% adalah 0,312.

Untuk mengetahui apakah pernyataan yang diajukan kepada responden yang menggunakan jasa di UB CUT Barbershop Ujung Batu dapat dikatakan valid atau tidaknya, maka penulis memberikan lima belas pernyataan untuk menguji validitas dan realibilitas dari seluruh pernyataan. Kuesioner yang diberikan kepada responden dibagi kedalam dua variable yaitu kompetensi Hair Stylist dan variabel kepuasan konsumen. Hasil dari analisis menggunakan program SPSS dan nilai r tabel disajikan pada tabel:

Tabel V. 13 : Hasil Uji Validitas Kompetensi Hair Stylist

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel $\alpha=0,05$	Keterangan
Kompetensi Hair Stylist	X1	0,444	0,312	Valid
	X2	0,445	0,312	Valid
	X3	0,580	0,312	Valid
	X4	0,623	0,312	Valid
	X5	0,602	0,312	Valid
	X6	0,628	0,312	Valid
	X7	0,747	0,312	Valid

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai r-hitung masing-masing pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel 0,312 dengan tingkat signifikasi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan untuk validitas indikator Kompetensi Hair Stylist yaitu telah memenuhi kesahan untuk dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya karena r-hitung melebihi nilai r-tabel 0,312 serta memiliki nilai positif pada setiap item pernyataan.

Tabel V.14: Hasil Uji Validitas Kepuasan konsumen

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel $\alpha=0,05$	Keterangan
----------	------	----------	--------------------------	------------

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel $\alpha=0,05$	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,568	0,312	Valid
	Y2	0,717	0,312	Valid
	Y3	0,538	0,312	Valid
	Y4	0,538	0,312	Valid
	Y5	0,552	0,312	Valid
	Y6	0,331	0,312	Valid
	Y7	0,381	0,312	Valid
	Y8	0,650	0,312	Valid

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai r-hitung masing-masing pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel 0,312 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan untuk validitas indikator kepuasan konsumen konsumen yaitu telah memenuhi kesahan untuk dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya karena r-hitung melebihi nilai r- tabel 0,312 serta memiliki nilai positif pada setiap item pernyataan.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan angka indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau konstandari waktu ke waktu (Imam Ghozali, 2005;41). Pengukuran yang dinyatakan reliabel apabila jika $r_{\alpha} > 0,6$ maka pernyataan tersebut reliabel.

Program SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu pengukuran dapat diandalkan apabila memiliki koefisien *Cronbach Alpha* sama atau lebih dari 0,60.

Tabel V. 15 : Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Kompetensi Hair Stylist	0,687	0,60	Reliabel
2	Kepuasan konsumen	0,676	0,60	Reliabel

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa koefisien *Alpha* untuk variable Kompetensi Hair Stylist (X) sebesar 0,687 > 0,60 dan Kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,676 > 0,60. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua instrument penelitian ini reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai Koefisien *Alpha* 0,60. Berarti variable yang digunakan sudah konsisten dan dapat dipercaya.

Hasil Pengujian reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Apha* dari variable-variabel yang diteliti menunjukkan hasil beragam dan variable menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, dan disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variable bebas (Kompetensi Hair Stylist) terhadap variable Terikat (Kepuasan konsumen). Adapun persamaan rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$Y = a + bX$

Keterangan :

Y =Variabel Terikat (Kepuasan konsumen) a = Konstanta

B koefisien arah dari regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variable dependen atau mengukur besar pengaruh X terhadap Y, jika X naik satu unit.

X = Variabel Bebas (Kompetensi Hair Stylist) Setelah diolah dengan menggunakan dengan program SPSS hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel V. 16 : Hasil Regresi Linear Sederhana Menggunakan Program SPSS

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.709	5.355		.385
	Kompetensi	.871	.194	.589	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Dari tabel hasil output SPSS diatas dapat diperoleh persamaan regresi linearsederhana sebagai berikut:

$Y = 4,709 + 0,871X$

Persamaan ini dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 4,709 artinya jika variable bebas X (Kompetensi Hair Stylist) nilainya tetap, maka variable terikat Y (Kepuasan konsumen) sebesar 4,709.
- b. Koefisien regresi variable X (Kompetensi Hair Stylist) sebesar 0,871 berarti jika variable Kompetensi Hair Stylist mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan konsumen konsumen juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,871 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kompetensi Hair Stylist dengan kepuasan konsumen konsumen. Semakin bagus kompetensi Hair Stylist maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t ialah pengujian signifikan untuk mengetahui pengaruh variable X terhadap variable Y, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y). Dari uji hasil SPSS dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V. 17: Hasil Uji-t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.709	5.355	.879	.385
	Kompetensi	.871	.194	.589	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Dari tabel di atas maka dapat dibuktikan hipotesis yang penulis ajukan secara parsial dengan ketentuan:

- a. Apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti secara parsial ada pengaruh antara variable X terhadap variable Y.
- b. Apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti secara parsial tidak ada pengaruh antara variable X terhadap variable Y.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ pada signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

t-tabel

=

$\alpha/2 : n-k-1$

=

$0,05/2 : 40-1-1$

=

$0,025 : 38$

=

2,024

Maka diketahui $t\text{-tabel} = 2,024$ dari hasil output SPSS pada tabel V.16 maka dapat diambil kesimpulan $t\text{-hitung} = 4,491 >$

2,0484, maka terdapat pengaruh variable kompetensi Hair Stylist (X) terhadap variable Kepuasan konsumen (Y).

Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan : “Diduga bahwa kompetensi Hair Stylist berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu” adalah benar dan dapat dibuktikan dengan analisa secara statistik.

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah angka yang menunjukkan seberapa besar perubahan variable kepuasan konsumen (Y) dipengaruhi oleh variable Kompetensi Hair Stylist (X). Nilai koefisien determinasi atau R Square (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variable bebas (Kompetensi Hair Stylist) terhadap variable terikat (Kepuasan konsumen), apabila R^2 semakin mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variable bebas (Kompetensi Hair Stylist) terhadap variable terikat (kepuasan konsumen). Apabila R^2 mendekati 0 menunjukkan semakin melemahnya pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Berikut hasil pengolahan data SPSS uji determinasi:

Tabel V. 18 : Hasil Koefisien Determinasi Menggunakan Program SPSS

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589 ^a	.347	.330	2.83883

a. Predictors: (Constant), Kompetensi

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variable bebas (Kompetensi Hair Stylist) mempunyai hubungan dengan variable terikat (Kepuasan konsumen). Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai koefisien determinasi R Square (R^2) sebesar 0,347 (34,7%) ini menerangkan bahwa Kompetensi Hair Stylist pada UB CUT Barbershop Ujung Batu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 34,7%. Sedangkan sisanya sebesar 65,3% menggambarkan variable bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini seperti pelayanan, harga dan sebagainya.

E. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Hair Stylist (X) 0 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu. Hal ini dapat dilihat dari r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka pernyataan dikatakan valid. R tabel *product moment* untuk df : $(N - 2) = 40 - 2 = 38$ untuk alpha 5% ialah 0,312. Nilai t-hitung sebesar 4,491 lebih besar dari t-tabel 2,024, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh Kompetensi Hair Stylist (X) terhadap Kepuasan konsumen (Y). Nilai R Square sebesar 0,347 artinya Kompetensi Hair Stylist memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu sebesar 34,7% sedangkan sisanya 65,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Dari hasil analisis ini dapat diinterpretasikan bahwa Kompetensi Hair Stylist meliputi pengetahuan, keahlian dan sikap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menandakan bahwa Kompetensi Hair Stylist menggerakkan konsumen untuk mencapai kepuasan dalam menggunakan jasa di UB CUT Barbershop Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Menurut Emron, dkk, kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap. Kompetensi Hair Stylist merupakan salah satu penentu dalam menjalankan jasa barbershop untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Sedangkan kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Kompetensi Hair Stylist yang berbeda-beda menimbulkan tanggapan yang berbeda untuk menentukan kepuasan konsumen.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang pengaruh kompetensi hairstylist terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi hairstylist pada UB CUT Barbershop Ujung Batu dinilai sudah baik. Dalam sub Pengetahuan, konsumen menilai karyawan UB CUT dinilai sudah memiliki wawasan dan pengalaman yang baik dibidang *hairstylist*. Sedangkan dalam bidang keahlian, konsumen menilai karyawan UB CUT sudah bagus tapi masih harus dilatih lagi

agar lebih ahli terutama karyawan baru. Pada sub Sikap, karyawan sudah mencerminkan sikap yang baik untuk melayani konsumen dan dapat bertanggung jawab pada pekerjaannya.

2. Kepuasan Konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu dinilai sudah puas. Pada Sub kepuasan secara menyeluruh, konsumen merasa sudah puas dengan hasil kerja karyawan dan tempat yang nyaman meskipun dalam hal kebersihan harus lebih diperhatikan. Sedangkan pada sub merekomendasikan kepada calon pengguna lain dinilai sudah baik, karena selain menggunakan pelayanan konsumen juga memberikan informasi ke orang lain, mengajak dan mempromosikan dengan sukarela. Pada sub penggunaan jasa kembali oleh konsumen, juga dinilai baik. Karena konsumen menggunakan jasa kembali dan juga mencoba pelayanan lainnya.

3. Pengaruh kompetensi hairs⁸⁷ terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu dilihat dari hasil analisis regresi membuktikan bahwa kompetensi hairstylist berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujungbatu, yang berarti hipotesis yang dikemukakan diterima. Hal ini mengindikasikan semakin baik kompetensi hairstylist maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan bertambah. Berdasarkan uji determinasi, pengaruh kompetensi hairstylist terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu yaitu sebesar 34,7%, sedangkan sisanya sebesar 65,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data penelitian mengenai pengaruh kompetensi hairstylist terhadap kepuasan konsumen pada UB CUT Barbershop Ujung Batu, maka peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi hairstylist berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga UB CUT Barbershop Ujung Batu diharapkan dapat mengambil pelajaran dari hasil penelitian ini. Pemilik Usaha UB CUT Barbershop Ujung Batu diharapkan dapat lebih memperhatikan kompetensi karyawan yang bekerja untuk hasil yang maksimal.
2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan agar melakukan penelitian pada variabel yang berbeda, sehingga dapat melengkapi penelitian sebelumnya dan memperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Edison, Emron. dkk. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Enny, Mahmudah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBRAHA Manajemen Press.
- Fahmi, Irham. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Gerson, Richard F. 2018. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. dkk. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rosmayati, Siti. dkk. 2020. *Perilaku Konsumen dan Perkembangannya di Era Digital*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sari, Eliana. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Pedoman Meningkatkan Kompetensi Pegawai Secara Tepat*. Jakarta: Jayabaya University Press.
- Sihombing, Sarinah. dkk. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit In Media.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto. 2016. *Retrospektif Ilmu Administrasi Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suryabrata, Sumadi. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

JURNAL:

Wahyudi, Eko. 2018. *Pengaruh Kuailtas Layanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Tabungan Negara KCP Cibubur)*. Vol.6 No.2

Fatimah, Dinda. 2017. *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Percetakan Fajar Mojokerto*. Vol.8 No.2

