

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI INDIVIDU DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AIO *BARBERSHOP* KOTA
SOLOK**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata
Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Disusun Oleh :

M. RIDHO SUGANDA NASUTION

NIM : 201000461201038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2024**

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI INDIVIDU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AIO *BARBERSHOP* KOTA SOLOK

M. RIDHO SUGANDA NASUTION

NIM : 201000461201038

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
FAKULTAS EKONOMI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Individu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di AIO *Barbershop* Kota Solok, dengan sampel 53 responden yang diteliti dengan metode kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis statistik, dapat diartikan bahwa Kompetensi Individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini dibuktikan dengan uji t dengan nilai signifikan $t_{hitung} 2,369 > t_{tabel} 2,008$ dalam nilai tingkat signifikansi, $0,022 < 0,05$. Jadi bisa diartikan bahwa Kompetensi Individu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil analisis statistik dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen hal ini dibuktikan dengan uji t dengan nilai signifikan $t_{hitung} 3,376 > t_{tabel} 2,008$ dan nilai tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$, jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kompetensi Individu dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di AIO *Barbershop* Kota Solok. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji F dengan nilai signifikan $f^{hitung} 33,120 > f_{tabel} 3,18$ dan nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,000 dan nilai ini jauh lebih kecil dari α (0,05). Hal ini juga dapat dilihat dari nilai R Square diperoleh 0,570 atau 57% dan 43% selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kompetensi Individu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF INDIVIDUAL COMPETENCY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT AIO BARBERSHOP SOLOK CITY

M. RIDHO SUGANDA NASUTION

NIM : 201000461201038

**MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS**

This research aims to determine the influence of individual competency and service quality on consumer satisfaction at AIO Barbershop, Solok City, with a sample of 53 respondents who were studied using quantitative methods. Based on the results of statistical analysis, it can be interpreted that Individual Competence partially has a significant effect on Consumer Satisfaction, this is proven by the t test with a significant t value of $2.369 > t$ table 2.008 in the significance level value, $0.022 < 0.05$. So it can be interpreted that Individual Competence has a significant effect on Consumer Satisfaction. Based on the results of statistical analysis, it can be concluded that Service Quality partially has a significant effect on Consumer Satisfaction, this is proven by the t test with a significant value of t count $3.376 > t$ table 2.008 and a significance level value of $0.001 < 0.05$, so it can be concluded that Service Quality has a significant effect on Satisfaction Consumer. It can be concluded that simultaneously Individual Competence and Service Quality have a significant effect on Consumer Satisfaction at AIO Barbershop, Solok City. This is proven by using the F test with a significant value of fcount $33.120 > f$ table 3.18 and the resulting significant value is 0.000 and this value is much smaller than a (0.05). This can also be seen from the R Square value obtained at 0.570 or 57% and the remaining 43% is influenced by other variables not included in this research.

Keywords: Individual Competence, Service Quality, Consumer Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilla, M. (2018). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Barbershop 'X' Kota Padang. *Menara Ekonomi, IV(1)*, 59–68.
- Africha Anggraini, Rasidah Nasrah, & Afni Yeni. (2023). Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 220–236.
<https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i3.2025>
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Ariani, L., & Nehruddin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Prima Husada Malang. *Jurnal Manajemen Jaya Negara*, 14(2), 146–153.
<https://jurnal.stiekn.ac.id/index.php/jmj/article/view/248>
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17.
<https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Fitri, E. S. (2023). *PENGARUH KOMPETENSI DAN LOYALITAS PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) DI KOTA SOLOK*. 0, 1–23.
- Hidayat, A. Y., Rudianto, Y., & Sobari, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Obing Babershop Sindangherang

- Ciamis. *Jurnal Eksper*, 5(1), 1–14.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1281–1288. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.629>
- Ika, D. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *STEI : Jurusan Ekonomi*, XX(XX), 1–22.
- Inong, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang*. 7, 24917–24922.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kurnia, M., & Suwiknyo, M. (2018). Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 15(01). <https://doi.org/10.30651/blc.v15i01.1264>
- Lim, H., Studi Manajemen, P., Ekonomi, F., & Pariwisata, dan. (2024). *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Konsumen pada Hydealson Barbershop di Kota Denpasar I Putu Putra Astawa (2) Made*

Dian Putri Agustina (3) (1)(2)(3). 4(1), 128–134.

Mahaputra, U., & Yamin, M. (2023). *the Influence of Job Skill and Servicescape on Consumer Satisfaction At Val Barbershop in Solok City. 12(04), 1383–1393.*

Mardiana, N. (2022). Pengaruh Kompetensi Hair Stylist Terhadap Kepuasan Konsumen UB Cut Barbershop Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, 98.*

Martinus Hia, A., Hapzi Ali, & Fransiskus Dwikotjo Sri Sumartyo. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan: Analisis Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Kepuasan Konsumen (Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisplin, 1(2), 368–379.* <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.48>

Miza Maiyanti, Afni Yeni, A. (2023). *Pengaruh Pengalaman Kerja , Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Studi Kasus Kantor Dinas Pendidikan Kota Solok. 1(3).*

Muliana, I., & Hadian, A. (2021). Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Aceh Corner Medan. *Regress: Journal of Economics & Management, 1(1), 18–23.*

Mutiara Pratiwi, Ida Nirwana, & Rasidah Nasrah. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Penggunaan Teknologi Terhadap Peningkatan Profesionalisme Guru (Studi Kasus SMK Budi Mulia Kotobaru). *Journal of Management and Creative Business, 1(1), 149–161.* <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i1.533>

Nasrulloh, A. A., & Fadillah, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam

- Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Barbershop Di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 25–37. <https://doi.org/10.37058/jes.v4i1.800>
- Nirwana, I. (2022). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 503–506.
- Nirwana, I., Nurhayati, & Cici, P. S. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Karakteristik Wirausaha Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) (Studi Kasus Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Koto Baru). *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(1), 55–68.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Pra Utari Solka, A. Y. (2023). PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA (WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN SOLOK. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 21(1), 48. <https://doi.org/10.30649/aamama.v21i1.98>
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 23–32. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.427>
- Purnama, A. D. S. (2019). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Di Ruang Rawat Inap Kelas Ii Rsud Kota Bogor). In

Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

Randi Rahmat, N. I. (2023). *PENGARUH PEMBINAAN, PELATIHAN, DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA SOLOK*. 0, 1–23.

Ridwansyah Putra 1) Leonardo Budi H, S.E., M.M2) Dheasey Amboningtyas, S.E., M. . (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Management*, 10.

Samara, A. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma*. 1(2).

Sari, C. F., Manajemen, P., Ekonomi, F., Madura, U. T., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Madura, U. T. (2023). *KOMPETENSI INDIVIDU (Individual Competence) Cindy Fatika Sari Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trujoyo Madura*. 1(4).

Sari, N. G. A. A. D. Y. (2023). *PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. VEGAS VIVA VENTURY BALI*. 4, 166–178.

Tâm, T., Và, N. C. Ú U., Giao, C. Ê N., Ngh, C., & Chu, Â N B U I. (2016). 濟無 *No Title No Title No Title*. 01, 1–23.

Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivivty*, 3(1), 7–12.

Ulfa Hayati, I. N. (2024). *Implementasi Minat Beli Produk Tenun Berdasarkan*

Prespektif Keterampilan dan Kualitas Pelayanan. 7(3), 72–78.

Widiarsana, i made, Asrida, P. D., & Cahayani, N. L. P. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Semeton Barbershop Di Wilayah Desa Peguyangan Kangin Tahun 2018. *Social Studies*, 7(2), 91–96.

Wijayanti, S. D. R., Mahardiana, L., & Risnawati, R. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (Kpknl) Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 4(2), 103–112.
<https://doi.org/10.22487/jimut.v4i2.111>

Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, K. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda. *Statmat : Jurnal Statistika Dan Matematika*, 1(1), 103–116.
<https://doi.org/10.32493/sm.v1i1.2377>

Yeni, A. (2023). Motivasi Kerja Sebagai Moderasi Kepemimpinan Dan Gaji Terhadap Kepuasan Kerja. *Edunomika*, 08(01), 1–23.

Yeni, A., Sabri, W., & Roza, S. (2023). Pengaruh Kepemimpinan , Struktur Organisasi , Kedisiplinan , dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok). *JUBIMA : Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 76–88.

Yuliani Afrianti Putri, Afni Yeni, & Netty Indrawati. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Solok. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 171–183.

<https://doi.org/10.55606/optimal.v3i1.961>

Yuliza, M., Mursalini, W. I., Almasdi, Afniyeni, & Nelnis. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen pada Azzahra Cake di Kecamatan Kinali. *Edunomika*, 6(2), 1–14.

Yuliza, M., Mursalini, W. I., Almasdi, Afyeni, & Nelnis. (2022). Pengaruh kualitas produk dan e commerce terhadap kepuasan konsumen pada Azzahra Cake di Kecamatan Kinali. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 06(02), 1–14.

Yurico, B., Fatimah, F., & Rahayu, J. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Barbershop Den Bagoes Tanggul Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(11), 2291. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i11.2535>

Zaini, A., & Poernamawati, D. E. (2020). PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP REPEAT BUYING (Studi Pada Pelanggan Barbershop di Kota Malang). *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 13(2), 131. <https://doi.org/10.33795/j-adbis.v13i2.71>

Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry Dan Simply Fresh Laundry Di Jalan CikZulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry Da. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 106–128.