

SKRIPSI

**PENGARUH KETERAMPILAN KERJA DAN *SERVICESC*AP
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
VAL *BARBERSHOP* KOTA SOLOK**



Disusun Oleh :

HERDA OFDISKA
NPM : 191000461201074

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2023**

**PENGARUH KETERAMPILAN KERJA DAN *SERVICESC*AP
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
VAL *BARBERSHOP* KOTA SOLOK**

HERDA OFDISKA
191000461201074

PEMBIMBING: 1. **RASIDAH NASRAH, S.Sos.I, MM**
2. **Dr. SEFLIDIANA ROZA, SE, MM**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Keterampilan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen pada Val *Barbershop* Kota Solok; (2) Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen pada Val *Barbershop* Kota Solok; dan (3) Pengaruh Keterampilan Kerja dan *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen pada Val *Barbershop* Kota Solok.

Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang berkunjung dan menggunakan jasa di Val *Barbershop* Kota Solok. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelatif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah insidental sampling dengan cara menyebar kuesioner kepada responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:(1) Keterampilan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Val *Barbershop* Kota Solok, dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,921 lebih besar dari t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% yaitu 1,98472, maka $2,921 > 1,98472$ dan nilai probabilitas signifikan sebesar $(0,004 < 0,05)$; (2) *Servicescape* berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Val *Barbershop* Kota Solok, dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 3,942 lebih besar dari t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% yaitu 1,98472, maka $3,942 > 1,98472$ dan nilai probabilitas signifikan sebesar $(0,000 < 0,05)$; (3) Keterampilan Kerja dan *Servicescape* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Val *Barbershop* Kota Solok, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,283 atau 28,3%, dan sisanya sebesar 71,7% ditentukan oleh variabel lain di luar variabel pada penelitian ini.

Kata Kunci: **Kepuasan Konsumen, Keterampilan Kerja, *Servicescape***

**THE INFLUENCE OF WORK SKILLS AND SERVICESCAPE ON
COSTUMER SATISFACTION IN VAL BARBERSHOP
SOLOK CITY**

HERDA OFDISKA
191000461201074

MENTOR:

- 1. RASIDAH NASRAH, S.Sos. I, MM**
- 2. Dr. SEFLIDIANA ROZA, SE, MM**

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) The effect of work skills on customer satisfaction at Val Barbershop, Solok City; (2) The Effect of Servicescape on Customer Satisfaction at Val Barbershop, Solok City; and (3) The Effect of Work Skills and Servicescape on Customer Satisfaction at Val Barbershop, Solok City.

This research was conducted on consumers who visit and use services at Val Barbershop, Solok City. The type of research used is correlative research with a quantitative approach. The data used are primary data and secondary data. The sampling technique used was incidental sampling by distributing questionnaires to respondents.

The results showed that: (1) Work Skills have an effect on Consumer Satisfaction at Val Barbershop in Solok City, as evidenced by the tcount value of 2.921 which is greater than ttable at a significant level of 5%, namely 1.98472, then $2.921 > 1.98472$ and the probability value is significant of $(0.004 < 0.05)$; (2) Servicescape influences consumer satisfaction at Val Barbershop in Solok City, as evidenced by the tcount value of 3.942 which is greater than ttable at a significant level of 5%, namely 1.98472, then $3.942 > 1.98472$ and a significant probability value of $(0.000 < 0.05)$; (3) Work Skills and Servicescape have a simultaneous effect on Customer Satisfaction at Val Barbershop in Solok City, with a coefficient of determination (R^2) of 0.283 or 28,3%, and the remaining 71,7% is determined by other variables outside the variables in this study.

Keywords: *Costumer Satisfaction, Work Skills, Servicescape*

DAFTAR PUSTAKA

- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *BMAJ: Business Management Analysis Journal*, 4(1), 37–52.
- Annisa Aulia Rahma, Sari, S. N., & Ka, V. S. Den. (2020). Pengaruh Pemahaman Perpajakan Tentang Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Persepsi Mahasiswa Mengenai Penggelapan Perpajakan. *Jurnal Pabean*, 2(2), 279–295.
- Arif, D., & Ekasari, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ecopreneur*, 3(2), 139–146.
- Brigitha, T. B., Lapian, J., & Taroreh, R. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Bunaken (Studi Kasus Wisatawan Manado Tour Guide). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 848–857.
- Dewi, R. C. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Loris Beauty Clinic Di Kabupaten Jombang. *Jurnal Eksekutif*, 16(2), 295–307.
- Ervana, O. N. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Keadilan Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Etika Penggelapan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *Jurnal Akuntansi Pajak Dewantara*, 1(1), 80–92.
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612.
- Fatihudin, D. (2015). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*. Zifatama Publishing.
- Febrini, I. Y., PA, W. R., & Anwar, M. (2019). Pengaruh Experiential Marketing

- Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang di Warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 35–54.
- Ferdinal, E., & Tjahjawati, S. S. (2017). Pengaruh Servicescape Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 52.
- Finthariasari, M., Ekowati, S., & Krisna, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Display Layout, dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekombis Review - Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 149–158.
- Fitria, K. I., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan Tentang Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Keadilan Pajak Terhadap Persepsi Mahasiswa Akuntansi Mengenai Penggelapan Pajak. *Jurnal KRISNA : Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 35–49.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gosal, P., Sepang, J. L., & Rate, P. V. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Bri Kampus Fisip Unsrat Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset ...*, 6(4), 3983–3992.
- Halawa, W. (2019). Pengaruh Keterampilan Dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Jefrindo Consultant Medan. In *Skripsi Fakultas Manajemen Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area*.
- Hasanuddin, A. R. M. (2022). Pengaruh Keterampilan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Hadji Kalla Cabang Bulukumba. In *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Hidayat, A. Y., Rudianto, Y., & Sobari, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Obing Barbershop Sindangherang Ciamis. *Jurnal Ekper*, 5(1), 1–14.
- Hikmawati, N. (2021). Pengaruh Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Pegawai Guna Meningkatkan Produktivitas Kerja Pada Dinas Ketenagakerjaan Di Kota Makassar. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*

Universitas Muhammadiyah Makassar, 98.

- Indah, D. R., Purwasih, L., & Maulida, Z. (2018). Pengendalian Persediaan Bahan Baku pada PT . Aceh Rubber Industries Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 157–173.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *JMWE : Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Krisdayanti, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. In *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang*.
- Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen pada E-Commerce Shopee. *Bisma : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 82–91.
- Layuk, E., Tamsah, H., & Kadir, I. (2017). Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 319–337.
- Maharani, G. A. A. I., Endiana, I. D. M., & Kumalasari, P. D. (2021). Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sistem Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Atas Tax Evasion. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 63–72.
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHADequity*, 1(2), 57–68.
- Mardiana, N. (2022). Pengaruh Kompetensi Hair Stylist Terhadap Kepuasan Konsumen UB Cut Barbershop Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. In *Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau*.
- Mazidah, N. N. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja

- Karyawan Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia). In *Skripsi Fakultas EKonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Muliana, I., & Hadian, A. (2021). Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Aceh Corner Medan. *Regress: Journal of Economics & Management*, 1(1), 18–23.
- Nurhasanah. (2019). Pengaruh Keterampilan Kerja Dan Fasilitas Terhadap Produktivitas Kerja Persatuan Nelayan Kampung Bugis Kota Tanjungpinang. *Jurnal Bahtera Inovasi*, 2(2), 83–93.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen Edisi 3* (Issue April). Widya Gama Press.
- Pertiwi, W., & Rismayanti, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *Jurnal Pemerintahan Integratif*, 2(3), 248–256.
- Pranata, P. (2019). Analisis Pengalaman Kerja dan Keterampilan Kerja Karyawan Pada Roro Catering Pekanbaru. In *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau*.
- Prasetyo, M. D., Susanto, & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelanggan Barbershop Pojur Yogyakarta). *JIMKES: Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 23–32.
- 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*.
- Ransulangi, M. S., Mandey, S., & Tumbuan, W. A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 839–848.

- Rijae, Z. M., & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Penumpang Keberangkatan Domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1–11.
- Rivai P, A. K., Rizan, M., Wibowo, A., & Ibrohim, M. A. (2020). The Effect Of Service Quality And Servicescape On Behavioural Intention Intervening With Customer Satisfaction. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(12), 244–261.
- Safria, N., & Nasrah, R. (2022). Pengaruh Keterampilan Siswa dan Praktek Lapangan Terhadap Motivasi Berwirausaha Siswa SMKN 1 Solok Jurusan Bisnis Daring dan Pemasaran. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(2), 375–382.
- Santana, R., Tanno, A., & Misra, F. (2020). Pengaruh Keadilan, Sanksi Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Penggelapan Pajak. *Jurnal Benefita*, 5(1), 113.
- Sappaile, N. (2019). Hubungan Pemahaman Konsep Perbandingan Dengan Hasil Belajar Kimia Materi Stoikiometri. *JIP STKIP Kusuma Negara Jakarta*, 10(2), 58–71.
- Saragih, M. R., & Rusdi. (2022). Pengaruh Sistem Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Perilaku Penggelapan Pajak pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong. *Scientific Journal of Reflection*, 5(1), 83–92.
- Sari, N. P. P., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Keadilan Pajak, Sistem Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Penggelapan Pajak (Tax Evasion). *Jurnal Kharisma*, 3(1), 140–149.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Jurnal of Management Review*, 4(1), 447–455.

- Sulaeman, I. (2019). Pengaruh Keterampilan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pekerja Pada Home Industri Di Kecamatan Panyileukan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis Internasional (JAMBI)*, 1(1), 66–71.
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *E-MABIS : Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 7–13.
- Suryawan, A. (2019). Gaya Pop Art Sebagai Ide Dasar Perancangan Ulang Corporate Identity Dan Promosi Barberson Haircut Di Kabupaten Klaten. In *Skripsi Fakultas Seni Rupa dan Desain Institut Seni Indonesia Surakarta*.
- Wahyulianto, R. D. (2019). Pengaruh Pemahaman atas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penggelapan Pajak (Tax Evasion) (Studi Kasus Pada UMKM Di Kecamatan Ambulu-Jember). In *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Wartama, I. K. A., & Thahir, H. (2021). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Barbershop Di Kota Palu. *JUMUT : Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 7(4), 310–320.
- Www.infopublik.solokkota.go.id. (2021). 32 Orang Pencaker Dilatih Keterampilan Barbershop. <https://infopublik.solokkota.go.id/32-orang-pencaker-dilatih-keterampilan-barbershop/>
- 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.