

Pengaruh Keterampilan Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Mayindo Tritunggal

Allyssia Rorencia¹, Lela Elvira², Maria Lapriskha Dian Ela Revita³

¹ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

² Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

³ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

*Email: allyssiarorencia6@gmail.com, lela.llv@bsi.ac.id, maria.dev@bsi.ac.id

Abstract. PT Mayindo Tritunggal is a company operating in the beauty service industry. In the face of increasingly intense competition in the service sector, the company needs to improve customer satisfaction through optimal employee skills and service quality. This study aims to analyze the influence of employee skills and service quality on customer satisfaction at PT Mayindo Tritunggal. This research employed a quantitative approach using multiple linear regression analysis with IBM SPSS Statistics version 20. The study involved 50 respondents selected using a non-probability sampling technique. Primary data were collected through questionnaires distributed to customers, while secondary data were obtained from books, journals, and the company's official website. The results indicate that employee skills have a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of $3.766 > 2.011$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. Service quality also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of $6.048 > 2.011$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, employee skills and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, with an F-value of $21.307 > 3.20$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. The Adjusted R Square value of 0.453 indicates that employee skills and service quality explain 45.3% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 54.7% is influenced by other factors outside the scope of this study. Therefore, employee skills and service quality have been proven to have a positive and significant influence, both partially and simultaneously, on customer satisfaction at PT Mayindo Tritunggal.

Keywords: Employee Skills; Service Quality; Customer Satisfaction

Abstrak. PT Mayindo Tritunggal merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa kecantikan. Dalam menghadapi persaingan bisnis jasa yang semakin ketat, perusahaan perlu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui keterampilan karyawan dan kualitas pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterampilan karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Mayindo Tritunggal. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS Statistics versi 20. Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling*. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan website perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan karyawan memperoleh nilai thitung 3,766 > ttabel 2,011 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memperoleh nilai thitung 6,048 > ttabel 2,011 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, keterampilan karyawan dan kualitas pelayanan memperoleh nilai Fhitung 21,307 > Ftabel 3,20 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,453 menunjukkan bahwa keterampilan karyawan dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 45,3% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, keterampilan karyawan dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan PT Mayindo Tritunggal.

Kata kunci: Keterampilan Karyawan; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan ekonomi dan kemajuan gaya hidup masyarakat saat ini membawa perubahan pada pola konsumsi, termasuk dalam pemanfaatan jasa. Saat ini masyarakat tidak lagi hanya mempertimbangkan kebutuhan dasar, namun juga mulai memperhatikan aspek kenyamanan, kualitas layanan, dan pengalaman yang diperoleh ketika menggunakan jasa. Seiring dengan meningkatnya persaingan di dunia usaha, khususnya pada sektor jasa, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan nilai lebih agar tetap bertahan dan berkembang. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan (Kotler & Keller, 2016).

Dalam konteks perusahaan jasa, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh interaksi antara karyawan dan pelanggan. Karyawan sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan pelanggan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi terhadap layanan yang diberikan. Karyawan yang memiliki keterampilan yang baik akan lebih mampu memahami kebutuhan pelanggan, memberikan pelayanan yang tepat, serta menciptakan komunikasi yang efektif. Selain keterampilan karyawan, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelayanan itu sendiri, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kenyamanan yang dirasakan pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan.

May May Salon sebagai salah satu pelaku usaha di bidang jasa kecantikan turut menghadapi dinamika persaingan yang semakin kompetitif. Dalam upaya mempertahankan eksistensi dan mengembangkan usahanya, May May Salon dituntut untuk mampu memberikan kualitas pelayanan yang *excellent* dan keahlian karyawan yang baik dalam memahami kebutuhan pelanggan, sehingga dapat memberikan pengalaman layanan yang memuaskan.

Adapun data ulasan pelanggan May May Salon menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pada cabang Central Park Mall, May May Salon memperoleh rating 4,9 dari 1.131 ulasan di *google review* data per 2026. Pada *google review*, banyak pelanggan yang menyampaikan kepuasannya dengan memuji keramahan stylist, hasil potongan rambut

yang sesuai dengan ekspektasi, serta pelayanan yang baik dan informatif.

Meskipun ulasan pada *google review* dapat dikatakan baik, tidak menutup kemungkinan adanya perbedaan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima. Ada juga pelanggan yang merasa tidak puas terhadap hasil yang diterimanya dari segi keterampilan karyawan maupun kualitas pelayanan. Jika kondisi ini tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat berdampak pada menurunnya minat pelanggan untuk kembali menggunakan jasa, yang pada akhirnya memengaruhi keberlangsungan usaha. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Keterampilan Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Mayindo Tritunggal”.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Keterampilan Karyawan

Keterampilan karyawan menjadi dasar dalam menentukan bagaimana suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik serta bagaimana karyawan berinteraksi dengan pelanggan (Wibowo, 2016). Keterampilan karyawan merupakan kemampuan yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya secara efektif dan efisien. Keterampilan ini mencakup kemampuan teknis yang berkaitan dengan pekerjaan, kemampuan interpersonal dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain, serta kemampuan dalam memahami dan menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan (Robbins & Judge, 2017). Keterampilan karyawan diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja, sehingga seseorang mampu menyelesaikan pekerjaan dan tugasnya dengan baik (Sayuti, 2017).

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari hasilnya saja, tetapi juga dari prosesnya, seperti kecepatan dalam melayani, ketepatan, sikap ramah, serta kenyamanan yang dirasakan pelanggan selama menggunakan jasa. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2022) kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta bagaimana pelayanan tersebut disampaikan agar sesuai dengan harapan mereka.

Selain itu (Kotler & Keller, 2016) menjelaskan kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berasal dari satu aspek saja, tetapi dari keseluruhan pengalaman yang dirasakan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang mereka terima (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 2018).

C. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan pelanggan muncul sebagai respon setelah pelanggan menggunakan suatu produk atau jasa dan merasakan hasil dari pelayanan yang diberikan. Menurut (Kotler & Keller, 2016) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Selain itu, (Tjiptono & Chandra, 2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian, di mana pelanggan menilai apakah layanan yang diterima sudah sesuai atau melebihi harapan mereka. Kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses pelayanan yang diberikan. Sikap karyawan, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan selama menggunakan jasa menjadi faktor yang turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan May May Salon cabang Central Park yang menggunakan jasa pelayanan salon selama periode penelitian berlangsung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), uji koefisien determinasi (R^2), dan uji koefisien regresi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	indikator	R tabel	R hitung	Keterangan
X1 (Keterampilan	X1.1	0,278	0,870	Valid

Karyawan)	X1.2	0,278	0,823	Valid
	X1.3	0,278	0,920	Valid
	X1.4	0,278	0,907	Valid
	X1.5	0,278	0,884	Valid
	X1.6	0,278	0,883	Valid
	X1.7	0,278	0,886	Valid
	X1.8	0,278	0,921	Valid
	X1.9	0,278	0,808	Valid
X2 (Kualitas Pelayanan)	X2.1	0,278	0,934	Valid
	X2.2	0,278	0,868	Valid
	X2.3	0,278	0,919	Valid
	X2.4	0,278	0,818	Valid
	X2.5	0,278	0,921	Valid
	X2.6	0,278	0,874	Valid
	X2.7	0,278	0,868	Valid
	X2.8	0,278	0,853	Valid
	X2.9	0,278	0,919	Valid
	X2.10	0,278	0,868	Valid
	X2.11	0,278	0,824	Valid
	X2.12	0,278	0,895	Valid
	X2.13	0,278	0,932	Valid
	X2.14	0,278	0,903	Valid
	X2.15	0,278	0,879	Valid
Y (Kepuasan Pelanggan)	Y.1	0,278	0,780	Valid
	Y.2	0,278	0,882	Valid
	Y.3	0,278	0,894	Valid
	Y.4	0,278	0,872	Valid
	Y.5	0,278	0,760	Valid
	Y.6	0,278	0,860	Valid
	Y.7	0,278	0,863	Valid
	Y.8	0,278	0,888	Valid
	Y.9	0,278	0,881	Valid
	Y.10	0,278	0,875	Valid
	Y.11	0,278	0,791	Valid
	Y.12	0,278	0,829	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan seluruh nilai rhitung lebih besar daripada rtabel. Nilai rtabel dihitung dengan rumus $rtabel\ df = n - 2$, yaitu $50 - 2 = 48$, dan tingkat signifikansi (α) sebesar 5%. Dengan demikian, nilai rtabel pada signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,278. Karena seluruh nilai rhitung melebihi angka tersebut, maka seluruh pernyataan pada variabel tersebut terbukti valid dan dapat diterapkan secara layak dalam proses penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

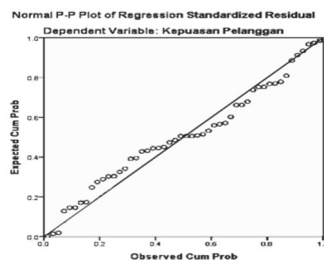
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Reliabilitas	Keterangan
Keterampilan Karyawan (X1)	0,963	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,980	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,964	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Tabel di atas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk ketiga variabel dalam penelitian ini, yaitu keterampilan karyawan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, seluruhnya menunjukkan angka di atas 0,60. Hal ini mengindikasikan bahwa masing-masing variabel tersebut memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat dikatakan reliabel.

B. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Gambar 1. Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Berdasarkan Gambar di atas, hasil uji normalitas menggunakan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas telah terpenuhi.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	6.33720795
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.087
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		.640
Asymp. Sig. (2-tailed)		.807

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S)*, diperoleh nilai (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,807. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam penelitian ini telah terpenuhi.

Uji Multikolineritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.565	4.323		3.138	.003		
	Keterampilan Karyawan	.459	.122	.364	3.766	.000	.917	1.090
	Kualitas Pelayanan	.373	.062	.585	6.048	.000	.917	1.090

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Berdasarkan Tabel Hasil Uji Multikolineritas, diperoleh nilai *Tolerance* untuk variabel Keterampilan Karyawan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) masing-masing sebesar 0,917, sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk kedua variabel tersebut sebesar 1,090. Suatu model dinyatakan bebas dari gejala multikolineritas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Karena kedua variabel memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,917 (> 0,10) dan nilai VIF sebesar 1,090 (< 10), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala *multikolineritas* antar variabel independen dalam penelitian ini. Dengan demikian, variabel Keterampilan Karyawan dan Kualitas Pelayanan tidak memiliki hubungan yang kuat satu sama lain sehingga memenuhi asumsi *multikolineritas* dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

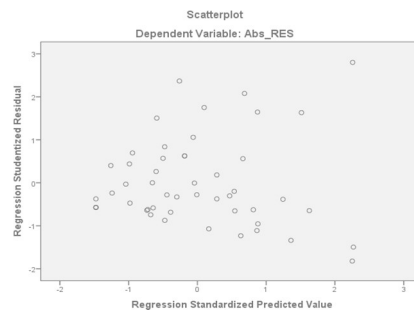
Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil uji heterosketastisitas menggunakan Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.458	2.858		3.659	.001
Keterampilan Karyawan	-.059	.081	-.105	-.726	.472
Kualitas Pelayanan	-.076	.041	-.268	-1.853	.070

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Berdasarkan Tabel di atas, karena nilai signifikansi variabel Keterampilan Karyawan (X1) sebesar $0,472 > 0,05$ dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar $0,070 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan, sehingga data telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan.



Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Gambar 2. Grafik Scatterplot

Berdasarkan Gambar di atas, titik-titik pada grafik Scatterplot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Selain itu, titik-titik tersebut tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga asumsi heteroskedastisitas telah terpenuhi.

Uji Linearitas

Tabel 6. Uji Linearitas Keterampilan Karyawan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Keterampilan Karyawan	Between Groups	(Combined)	2664.187	21	126.866	1.600	.122
		Linearity	1385.285	1	1385.285	17.467	.000
		Deviation from Linearity	1278.901	20	63.945	.806	.687
	Within Groups		2220.633	28	79.308		
	Total		4884.820	49			

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Berdasarkan Tabel di atas, hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,687 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Keterampilan Karyawan dan Kepuasan Pelanggan mempunyai hubungan yang linear.

Tabel 7. Uji Linearitas Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	4520.320	39	108.983	5.644	.128
		Linearity	269.295	1	269.295	78.515	.066
		Deviation from Linearity	3981.025	38	104.764	2.607	.201
	Within Groups		634.500	10	63.450		
	Total		4884.820	49			

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Berdasarkan hasil uji linearitas pada Tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,201. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,201 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari hubungan linear. Dengan demikian, variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan memiliki hubungan yang linear, sehingga memenuhi asumsi linearitas.

C. Pengujian Hipotesis

Uji T (Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji T Parsial

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.565	4.323		3.138	.003
Keterampilan Karyawan	.459	.122	.364	3.766	.000
Kualitas Pelayanan	.373	.062	.585	6.048	.000

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Berdasarkan hasil uji t parsial, diketahui bahwa variabel Keterampilan Karyawan (X_1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Selain itu, nilai thitung sebesar 3,766 lebih besar daripada ttabel sebesar 2,012 ($3,766 > 2,012$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Keterampilan Karyawan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian, H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak.

Selanjutnya, berdasarkan Tabel di atas, variabel Kualitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Di samping itu, nilai thitung sebesar 6,048 lebih besar dibandingkan ttabel sebesar 2,012 ($6,048 > 2,012$). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Oleh karena itu, H_{a2} diterima

dan H_02 ditolak.

Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F Simultan

ANOVA^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2916.970	2	1458.485	34.834	.000 ^b
Residual	1967.850	47	41.869		
Total	4884.820	49			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Keterampilan Karyawan					

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Berdasarkan hasil uji F simultan pada Tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$). Selain itu, nilai F hitung sebesar 34,834 lebih besar daripada F tabel sebesar 3,20 ($34,834 > 3,20$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Keterampilan Karyawan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian, H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Mod2el.				
Keterampilan Karyawan	.533 ^a	.284	.269	8.539
Kualitas Pelayanan	.509 ^a	.259	.244	8.684
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Berdasarkan Tabel di atas, diperoleh nilai R^2 untuk variabel Keterampilan Karyawan (X_1) sebesar 0,284 atau 28,4%, sedangkan nilai R^2 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,259 atau 25,9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Keterampilan Karyawan memberikan kontribusi sebesar 28,4% terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi sebesar 25,9% terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Keterampilan Karyawan memiliki kontribusi yang lebih besar dibandingkan Kualitas Pelayanan dalam memengaruhi Kepuasan Pelanggan secara parsial, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.438	7.483
a. Predictors: (Constant), Keterampilan Karyawan, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel di atas, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,438. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Keterampilan Karyawan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 43,8%, sedangkan sisanya sebesar 56,2% variasi Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Uji Koefisien Regresi

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Regresi

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.035	5.160		3.107	.003
Keterampilan Karyawan	.576	.137	.457	4.199	.000
Kualitas Pelayann	.266	.068	.428	3.936	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 20 (2026)

$$Y' = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y' = 16.035 + 576X_1 + 266X_2 + \varepsilon$$

Nilai konstanta sebesar 16,035 menunjukkan bahwa apabila nilai Keterampilan Karyawan dan Kualitas Pelayanan adalah 0, maka Kepuasan Pelanggan diperkirakan sebesar 16,035. Koefisien variabel Keterampilan Karyawan sebesar 0,576 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Keterampilan Karyawan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,576, dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan tetap. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,266 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,266, dengan asumsi variabel Keterampilan Karyawan tetap.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Keterampilan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel Keterampilan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada May May Salon Cabang Central Park. Hasil uji t menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Keterampilan Karyawan sebesar 0,576, dengan nilai thitung sebesar 4,199 yang lebih besar daripada ttabel sebesar 2,012, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Keterampilan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima.

Keterampilan karyawan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karyawan yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, bekerja secara teliti, serta mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai prosedur akan memberikan pelayanan yang lebih efektif sehingga pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diterima. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, indikator "Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu" memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,92, diikuti indikator "Karyawan bekerja dengan teliti saat melayani pelanggan" dengan nilai rata-rata 3,84. Sementara itu, indikator "Karyawan mudah dipahami saat berkomunikasi" memperoleh nilai rata-rata 3,60, sehingga masih perlu ditingkatkan agar pelanggan lebih mudah memahami informasi yang disampaikan oleh karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sahputra & Abizar, 2022) yang menunjukkan bahwa keterampilan/kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa semakin baik keterampilan yang dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, May May Salon perlu terus meningkatkan keterampilan karyawannya melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, serta evaluasi kinerja secara berkala agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan semakin optimal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada May May Salon Cabang Central Park. Hasil uji t menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,266, dengan nilai thitung sebesar

3,936 yang lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 2,012, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, H_02 ditolak dan H_{a2} diterima.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan secara cepat, ramah, responsif, serta mampu memenuhi harapan pelanggan akan memberikan pengalaman yang positif sehingga pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diterima. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, indikator "Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan" memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,94, sedangkan indikator "Karyawan cepat dalam melayani pelanggan" memperoleh nilai rata-rata 3,60, sehingga aspek kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan semakin optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Urfany & Muthohar, 2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang selanjutnya turut meningkatkan loyalitas pelanggan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, May May Salon Cabang Central Park perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang cepat, ramah, tanggap, serta mampu memenuhi harapan pelanggan secara konsisten agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Pengaruh Keterampilan Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Keterampilan Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada May May Salon Cabang Central Park. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 21,307 lebih besar daripada F_{tabel} sebesar 3,20 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Keterampilan Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga H_03 ditolak dan H_{a3} diterima.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi simultan, diperoleh nilai Adjusted R

Square sebesar 0,453. Hal ini menunjukkan bahwa Keterampilan Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 45,3% variasi Kepuasan Pelanggan pada May May Salon. Sementara itu, 54,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Latif, Tuhagana, & Apriani, 2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 54,5%, sedangkan 45,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian

Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa keterampilan karyawan dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor penting yang secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik keterampilan yang dimiliki karyawan dalam melayani pelanggan dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, May May Salon Cabang Central Park perlu terus meningkatkan keterampilan karyawan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi, serta mempertahankan kualitas pelayanan yang konsisten agar kepuasan pelanggan dapat terus meningkat dan loyalitas pelanggan dapat terjaga.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Keterampilan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada May May Salon Cabang Central Park. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,766 yang lebih besar dari t tabel sebesar 2,012 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama (H_{a1}) diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik keterampilan yang dimiliki karyawan, seperti kemampuan berkomunikasi, ketelitian dalam bekerja, dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada May May Salon Cabang Central Park. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 6,048 yang lebih besar dari t tabel sebesar 2,012 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis kedua (H_{a2}) diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Keterampilan Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Pelanggan pada May May Salon Cabang Central Park. Hal ini dibuktikan dengan nilai Fhitung sebesar 21,307 yang lebih besar dari Ftabel sebesar 3,20 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis ketiga (H_{a3}) diterima. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,453, yang menunjukkan bahwa keterampilan karyawan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 45,3% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 54,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Latif, M. S., Tuhagana, A., & Apriani, Z. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(3), 116–125.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (2018). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing; Greenwich*, 67(4), 420–450.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (17th ed.)*. New York: Pearson Education.
- Sahputra, M. A., & Abizar, H. (2022). Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Manufaktur di Kota Serang. *Steam Engineering: Journal of Science, Technology, Education and Mechanical Engineering*, 3(2), 120–126.
- Sayuti, H. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: pendekatan non sekuler*. Muhammadiyah University Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Pemasaran strategik*. Penerbit Andi.
- Urfany, N., & Muthohar, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 273–284.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja (5th ed.)*. Rajawali Pers.