



PEMAKALAH

Jurnal Penelitian Manajemen Akuntansi Berkala Ilmiah



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BOLON SALON PEMATANG SIANTAR

Luvi Yanti Lawolo^{1)*}, Andy Wijaya²⁾, Erbin Chandra³⁾, Julyanthry⁴⁾

¹ Program Studi Manajemen, STIE Sultan Agung, Jalan Surabaya No. 19, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara, 21118, Indonesia.

*E-mail: luviyantilawolo@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini dilakukan melalui menggunakan desain penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar yang berjumlah 35 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan berselang wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Uji instrumen penelitian yang di gunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data terdiri dari uji normalitas, analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi sudah baik serta kepuasan konsumen sudah merasa puas. 2. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial. 3. Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi berselang kepuasan konsumen. Kemudian tinggi rendahnya kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi. 4. Hasil uji hipotesis dinyatakan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen

Abstract

The purposes of this study were: 1. To describe the quality of service, price, location and customer satisfaction at Bolon Salon Pematang Siantar. 2. To determine the effect of service quality, price and location on customer satisfaction at Bolon Salon Pematang Siantar either simultaneously or partially. The research method used is qualitative analysis and quantitative analysis. The study uses a library research design and field research. The population in this study were consumers at Bolon Salon Pematang Siantar, totaling 35 people. The types of data used in this study are qualitative data and quantitative data. Sources of data used are primary data and secondary data. Data collection was carried out by interviews, documentation and questionnaires. The research instrument test used is the validity test and reliability test. Data analysis techniques consist of normality test, qualitative descriptive analysis and quantitative descriptive analysis. The results of this study can be summarized as follows: 1. Service quality, price and location are good and consumers satisfaction are satisfied. 2. There is a positive influence between service quality, price and location on customer satisfaction both simultaneously and partially. 3. There is a moderately high relationship between service quality, price and location with customer satisfaction. Then the low level of customer satisfaction can be explained by the quality of service, price and location. 4. The results of the hypothesis test stated that H_0 was rejected, meaning that there was a positive and significant influence between service quality, price and location on customer satisfaction both simultaneously and partially.

Keywords: Service Quality, Price, Location, Consumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Bolon Salon Pematang Siantar merupakan usaha jasa yang bergerak dibidang tata rias khususnya tata rias rambut dan tata rias wajah (*make up*). Salonnini menyediakan berbagai jenis jasa menata rias rambut diantaranya menata rias pengantin, *creambath*, *smooting*, pangkas rambut wanita, pewarnaan rambut dan perawatan lainnya seperti *solus per aqua* (SPA), *manipedi* dan *eyelash*.

Kepuasan konsumen pada dasarnya adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Adapun aspek kepuasan konsumen adalah nilai, daya saing, dan persepsi konsumen. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara berselang konsumen, kepuasan konsumen pada salon ini yang belum optimal dapat dilihat dari aspek nilai dan persepsi pelanggan. Pada aspek nilai belum optimal, karena konsumen kurang puas berselang layanan yang diterima yaitu kurang rapinya pemasangan *eyelash* oleh pegawai Bolon Salon. Selanjutnya bisa dilihat dari aspek persepsi pelanggan juga belum optimal, perantara disebabkan karena ketika potong rambut hasil tidak sesuai keinginan konsumen yang menyebabkan konsumen merasa kurang puas berselang hasil yang diterima.

Kepuasan konsumen juga diindikasikan dan juga bisa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan karena lantaran selang penelitian (Maulidin, Alexander and Zulbetti, 2022), selang hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun aspek kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*). Fenomena kualitas pelayanan pada Bolon Salon Pematang Siantar yang belum optimal dapat ditinjau dari aspek bukti langsung (*tangible*) dan jaminan (*assurance*). Pada aspek bukti

langsung (*tangible*) belum optimal karena kurangnya kerapian dalam penyusunan peralatan salon. Selanjutnya dapat dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) juga belum optimal, dimana tidak sesuainya kualitas layanan yang dijanjikan, misalnya dalam melakukan cat rambut dijamin tahan selama lima bulan, namun kenyataannya dalam waktu tiga bulan warna rambut sudah pudar.

Selain kualitas pelayanan, harga juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Bolon Salon Pematang Siantar. Lantaran sesuai berselang penelitian (Fairliantina and Fachrurrozi, 2022), selang hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Adapun aspek pada harga keterjangkauan harga, diskon/potongan harga dan cara pembayaran.

Fenomena harga pada Bolon Salon Pematang Siantar belum optimal lantaran dapat ditinjau dari aspek keterjangkauan harga dan cara pembayaran. Pada aspek keterjangkauan harga belum optimal, lantaran dikarenakan harga *facial* pada Bolon Salon sedikit lebih mahal dibandingkan berselang salon lainnya. Fenomena selanjutnya dapat dilihat dari aspek cara pembayaran belum optimal, ketika konsumen ingin melakukan proses pembayaran masih secara tunai dan tidak tersedianya mesin *Electronic Data Capture* (EDC) untuk melayani transaksi pembayaran.

Lokasi juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Bolon Salon Pematang Siantar lantaran didukung oleh (Kambey, Tampi and Tumbel, 2021) yang menyatakan bahwa lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun aspek pada lokasi yaitu akses, visibilitas, tempat parkir, ekspansi. Fenomena lokasi pada Bolon Salon Pematang Siantar belum optimal dapat dilihat dari aspek visibilitas dan tempat parkir. Pada aspek visibilitas belum optimal, dimana lokasi yang kurang dapat dilihat berselang jelas dari jarak pandang normal dikarenakan tertutup oleh dagangan lain

yang berada tepat didepan salon. Selanjutnya pada aspek tempat parkir juga belum optimal, karena belum tersedianya tempat parkir sehingga menyulitkan konsumen yang datang berkunjung.

Berdasarkan uraian tersebut dapat ditinjau terdapatnya kesenjangan diantara fenomena berselang kenyataan serta dorongan teori tentang kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian ini.

LANDASAN TEORI

Manajemen

Menurut (Wijaya and Rifa'i, 2016), manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Manajemen Pemasaran

Menurut (Lie *et al.*, 2019);(Sinaga *et al.*, 2020), manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran berselang pasar yang dituju berselang maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Indrasari, 2019);(Halim *et al.*, 2021), kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Harga

Menurut (Moonti, 2015), harga merupakan satuan harga moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Lokasi

Menurut (Wirawan, Syahrudin and Razak, 2019);(Irwansyah *et al.*, 2021) lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.

Kepuasan Konsumen

Menurut (Nainggolan *et al.*, 2020), kepuasan konsumen merupakan gambaran dari respon atau perasaan yang muncul ketika ada proses komparasi antara keinginan yang di harapkan berselang kenyataan yang diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian (Maulidin, Alexander and Zulbetti, 2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Oleh Karena itu kualitas pelayanan yang diciptakan berselang baik dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian (Fairliantina and Fachrurrozi, 2022), yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu perusahaan harus memberikan harga yang sesuai berselang kualitas pelayanannya terhadap konsumen. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen

(Kambey, Tampi and Tumbel, 2021), menunjukkan bahwa lokasi yang terjangkau dan memadai akan membuat konsumen merasa puas. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian (Firdiyansyah, 2017), bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berselang demikian, konsumen akan merasa puas ketika pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik serta mengharapkan bahwa harga dan lokasi

sesuai berselang yang diharapkan konsumen.

METODE

Tempat penelitian yang dilakukan di Bolon Salon Pematang Siantar yang terletak di Jl. Melanton Siregar No. 1a Pematang Siantar: telp: 081396005133. Tepat didepan gedung gereja GKDI. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang selama bulan Maret minggu pertama dan minggu kedua sekitar 35 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yakni uji normalitas, analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hasil data yang diperoleh penulis dari lapangan di analisis secara deskriptif kualitatif serta deskriptif kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Kualitatif

Melalui menggunakan rumus berikut, kelas interval memiliki taraf untuk menentukan nilai rerata tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 1

Nilai Interval dan Kategori Taraf Respon Responden

Nilai Interval	Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Kepuasan Konsumen
4,21 – 5,00	Sangat Baik (SB)
3,41 – 4,20	Baik (B)
2,61 – 3,40	Cukup Baik (CB)
1,81 – 2,60	Tidak Baik (TB)
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik (STB)

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Gambaran Kualitas Pelayanan

Pada aspek kehandalan berselang indeks kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen berbobot rerata 4,14 berada pada tolak ukur baik. Lantaran terjadi karena kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen berselang baik. Pada indeks kecepatan karyawan menyelesaikan permintaan konsumen berbobot rerata 4,00 berada pada tolak ukur baik. Perilantaran disebabkan karena dimana kecepatan karyawan dalam menyelesaikan permintaan konsumen berselang baik. Pada indeks

ketelitian karyawan saat mendengar keluhan yang disampaikan konsumen berbobot rerata 3,83 pada tolak ukur sangat baik. Perilantaran dikarenakan ketelitian karyawan saat mendengar keluhan yang disampaikan konsumen karyawan mampu mengerjakannya berselang baik.

Pada aspek jaminan melalui indeks kualitas hasil layanan karyawan berbobot rerata 3,91 pada taraf respon baik. Perilantaran dikarenakan kualitas hasil layanan yang diberikan konsumen memberikan kepercayaan kepada karyawan yang bekerja pada Bolon Salon Pematang Siantar. Pada indeks kejujuran karyawan terhadap konsumen berada pada nilai rerata 3,06 melalui taraf respon cukup baik. Perilantaran dapat dilihat bahwa kejujuran karyawan belum sepenuhnya dapat dipercaya oleh konsumen. Pada indeks jaminan biaya pelayanan oleh Bolon Salon terhadap konsumen berbobot rerata 4,03 melalui taraf respon baik. Perilantaran karena konsumen sudah memberikan kepercayaan kepada karyawan yang bekerja pada Bolon Salon Pematang Siantar.

Pada aspek bukti langsung berselang indeks kondisi ruangan pada Bolon Salon Pematang Siantar berada pada nilai rerata 4,06 melalui taraf respon baik. Lantaran dikarenakan karyawan yang tetili dalam membersihkan setiap ruangan Bolon Salon sehingga konsumen merasa nyaman. Pada indeks kerapian penataan produk berbobot rerata 3,34 melalui taraf respon cukup baik. Perilantaran karena karyawan kurang rapi dalam menata produk yang ada pada Bolon Salon Pematang Siantar. Pada indeks penampilan karyawan Bolon Salon berada pada nilai rerata 4,20 melalui taraf respon baik. Lantaran dapat dibuktikan dari penampilan karyawan yang bekerja pada Bolon salon Pematang Siantar sudah rapi dan juga bersih.

Pada aspek empati berselang indeks kepedulian karyawan pada saat berkomunikasi berada pada nilai rerata 4,17 melalui taraf respon sangat baik. Lantaran dikarenakan konsumen dapat berkomunikasi berselang baik kepada karyawan saat

melakukan layanan dan juga ketika melakukan transaksi pembayaran. Indeks kesopanan karyawan terhadap konsumen berada pada nilai rerata 4,26 melalui taraf respon sangat baik. Lantaran dikarenakan karyawan dapat menjaga sikap dalam melayani keinginan konsumen berselang baik. Pada indeks respon karyawan dalam menangani keluhan konsumen berada pada nilai rerata 4,14 melalui taraf respon baik. Lantaran dapat dilihat bahwa karyawan sangat tanggap dalam menangani keluhan konsumen dan memberikan sesuai berselang permintaan konsumen.

Pada aspek daya tanggap berselang indeks keinginan karyawan untuk membantu konsumen berada pada nilai rerata 4,29 melalui taraf respon baik. Lantaran dikarenakan karyawan sangat memahami permintaan konsumen dan karyawan juga tidak sungkan untuk memberikan masukan-masukan agar keinginan konsumen dapat terpenuhi. Pada indeks kesigapan karyawan dalam melayani konsumen berada pada nilai rerata 4,11 melalui taraf respon baik. Lantaran dikarenakan karyawan Bolon Salon Cukup sigap dalam melayani sesuai keinginan konsumen. Pada indeks ketepatan karyawan dalam melayani kebutuhan konsumen berada pada nilai rerata 4,26 melalui taraf respon baik. Lantaran dapat dilihat ketika karyawan mampu berselang tepat dalam menjalankan tugasnya sesuai yang diinginkan konsumen.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada Bolon Salon Pematang Siantar berada pada nilai rerata 3,99 melalui taraf respon baik. Untuk nilai tertinggi padamaspek kehandalan berselang indeks ketelitian karyawan saat mendengar keluhan yang disampaikan konsumen berada pada nilai rerata 4,29 melalui taraf respon sangat baik. Untuk nilai terendah pada aspek jaminan berselang indeks kejujuran karyawan terhadap konsumen berada pada nilai rerata 3,06 melalui taraf respon cukup baik.

Gambaran Harga

Pada aspek keterjangkauan harga pada indeks harga yang ditawarkan oleh Bolon

Salon Pematang Siantar berbobot rerata 3,20 taraf cukup baik. Lantaran ditunjukkan berselang harga yang ditawarkan oleh salon ini sangatlah dapat di jangkau oleh konsumen disemua kalangan. Pada indeks kesesuaian harga kualitas pelayanan yang diberikan berbobot rerata 3,57 taraf baik. Lantaran ditunjukkan berselang harga yang diberikan cenderung memiliki kesamaan di berbagai layanan melalui harga yang ditentukan oleh pesaing. Pada indeks daya saing harga pada Bolon Salon berbobot rerata 3,74 taraf baik, lantaran ditunjukkan oleh harga yang ditawarkan salon ini cenderung memiliki kesamaan diberbagai daya saing harga berselang pesaing lainnya.

Untuk aspek diskon/potongan harga pada indeks pemberian diskon oleh Bolon Salon berbobot rerata 3,71 taraf baik. Lantaran ditunjukkan berselang salon ini mampu memberikan diskon kepada para konsumen/pelanggannya. Berselang indeks promo harga yang ditawarkan oleh Bolon Salon Pematang Siantar berbobot rerata 3,86 taraf baik. Lantaran ditunjukkan melalui konsumen mendapat harga promo yang berlaku ketika hari libur. Berselang indeks pemberian bonus kepada konsumen berbobot hitung 3,77 taraf baik. Lantaran ditunjukkan berselang konsumen akan mendapat kan bonus layanan karena sudah sering dan berlangganan pada salon ini.

Pada aspek cara pembayaran berselang indeks fasilitas pembayaran yang ditawarkan oleh Bolon Salon Pematang Siantar berbobot rerata 3,11 bertotak ukur cukup baik. Lantaran dikarenakan usaha ini hanya melayani pembayaran secara tunai dan manual. Sehingga konsumen kurang nyaman bilamana uang yang dibawa tidak cukup untuk membayar. Pada indeks prosedur pembayaran yang diterapkan oleh Bolon Salon Pematang Siantar berbobot rerata 3,77 taraf baik. Lantaran dapat ditunjukkan karena salon ini tidak menyulitkan transaksi pembayaran, dan ini sangat membantu konsumen dalam hal pembayaran. Pada indeks kemudahan proses pembayaran berbobot rerata 3,86 taraf baik. Lantaran dapat ditunjukkan karena usaha ini

hanya menggunakan pembayaran secara manual, sehingga sangat memudahkan konsumen dalam hal pembayaran.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa harga pada Bolon Salon Pematang Siantar berada pada nilai rerata 3,62 melalui taraf respon baik. Untuk nilai tertinggi pada aspek diskon/potongan harga berselang indeks promo harga yang ditawarkan berselang nilai rerata 3,86 melalui taraf respon baik. Untuk nilai terendah pada aspek cara pembayaran berselang indeks fasilitas pembayaran yang ditawarkan Bolon Salon berselang nilai rerata 3,11 melalui taraf respon cukup baik.

Gambaran Lokasi

Pada aspek akses pada indeks posisi lokasi usaha berselang masyarakat berbobot rerata 3,66 taraf baik. Lantaran ditunjukkan berselang letak lokasi usaha ini tidak jauh dari permukiman masyarakat. Pada indeks ketersediaan sarana transportasi menuju lokasi berbobot rerata 3,54 taraf baik. Lantaran ditunjukkan berselang transportasi umum menuju lokasi mudah di temui. Pada indeks kondisi jalan menuju lokasi usaha berbobot rerata 3,57 taraf baik. Lantaran dapat ditunjukkan konsumen dapat berselang menuju lokasi usaha dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Untuk aspek visibilitas pada indeks jarak pandang keberadaan lokasi usaha berbobot rerata 2,69 taraf tidak baik. Lantaran dapat dilihat dari jarak pandang konsumen terhadap lokasi usaha tidaklah normal, karena ada beberapa dagangan didepan salon ini sehingga menyulitkan pandangan konsumen terhadap lokasi usaha. Pada indeks jarak keberadaan lokasi berselang jalan raya berbobot rerata 3,46 taraf baik. Lantaran ditunjukkan melalui lokasi Bolon Salon Pematang Siantar berada berdekatan berselang usaha-usaha lainnya. Pada indeks ketersediaan papan nama pada Bolon Salon Pematang Siantar berbobot rerata 4,11 taraf baik. Lantaran dapat ditunjukkan berselang adanya papan nama Bolon salon Pematang Siantar dapat memudahkan konsumen lainnya datang

berkunjung ketika mengetahui dilokasi sekitar ada salon terdekat.

Untuk aspek tempat parkir berselang indeks ketersediaan tempat parkir di lokasi berbobot rerata 2,60 taraf tidak baik. Lantaran dikarenakan tempat parkir yang tersedia kurang memadai sehingga memakai trotoar pejalan kaki untuk parkir kendaraan. Pada indeks kondisi tempat parkir di lokasi berbobot rerata 3,80 taraf baik. Lantaran dapat dilihat kondisi tempat parkir sudah memadai hanya saja kurang luas sehingga kendaraan yang akan parkir sangat terbatas. Pada indeks keamanan tempat parkir di lokasi berbobot rerata 4,00 taraf baik. Lantaran dapat ditunjukkan berselang adanya CCTV yang disediakan oleh Bolon Salon sehingga setiap pergerakan di area parkir bisa aman terkendali.

Untuk aspek ekspansi pada indeks luas area lokasi usaha berbobot rerata 3,97 taraf baik. Lantaran ditunjukkan berselang area lokasi yang dimiliki oleh Bolon Salon cukup luas. Berselang indeks kondisi area lokasi usaha berbobot rerata 3,89 taraf baik. Lantaran dikarenakan kondisi tempat usaha memiliki tempat/ ruang tunggu yang khusus sehingga ketika konsumen yang datang ramai tidak bosan menunggu. Berselang indeks ketersediaan tempat untuk perluasan usaha berbobot rerata 3,63 taraf baik. Lantaran ditunjukkan berselang tempat usaha sangat memungkinkan bilamana kemudian hari melakukan perluasan usaha.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa lokasi pada Bolon Salon Pematang Siantar berada pada nilai rerata 3,58 melalui taraf respon baik. Untuk nilai tertinggi pada aspek tempat parkir berselang indeks keamanan tempat parkir lokasi usaha berbobot rerata 4,00 melalui taraf respon baik. Untuk nilai terendah pada aspek visibilitas berselang indeks jarak pandang lokasi usaha berbobot rerata 2,69 melalui taraf respon tidak baik.

Gambaran Kepuasan Konsumen

Pada aspek nilai pada indeks kerapian hasil kerja karyawan berbobot rerata 3,69 taraf puas. Lantaran ditunjukkan kerapian hasil kerja pada pegawai Bolon Salon cukup

sesuai keinginan konsumen. Pada indeks keramahan karyawan Bolon Salon berbobot rerata 4,29 taraf sangat puas. Lantaran ditunjukkan berselang sikap sopan santun serta ramahnya pegawai Bolon Salon sehingga membuat konsumen betah dan merasa senang berselang pelayanan yang mereka terima. Pada indeks kelengkapan fasilitas pada Bolon Salon berbobot rerata 4,17 taraf puas. Lantaran ditunjukkan berselang setiap pelayanan yang diberikan oleh Bolon Salon memiliki fasilitas sesuai yang dibutuhkan konsumen.

Untuk aspek daya saing berselang indeks keunggulan layanan pada Bolon Salon berbobot rerata 4,14 taraf puas. Lantaran ditunjukkan dimana konsumen sudah sangat percaya berselang pelayanan yang diberikan oleh pegawai juga tidak sungkan untuk meminta maaf dan mencoba memperbaiki ulang atas kesalahan yang terjadi. Pada indeks keunikan daya tarik Bolon Salon berbobot rerata 4,20 taraf puas. Lantaran ditunjukkan dimana pegawai Bolon Salon sangat pandai dalam mengambil perhatian konsumen berselang karakter yang dimiliki pegawai Bolon Salon. Pada indeks keberadaan usaha sejenis disekitar lokasi usaha berbobot rerata 3,97 taraf puas. Lantaran ditunjukkan berselang keberadaan usaha sejenis bukanlah jadi masalah dalam persaingan dalam usaha.

Pada aspek persepsi konsumen berselang indeks kesan pertama konsumen tentang Bolon Salon berbobot rerata 4,31 taraf sangat puas. Lantaran ditunjukkan oleh pegawai Bolon Salon yang selalu mengutamakan kepentingan serta keluhan yang di alami konsumen. Pada indeks persepsi konsumen mengenai kenyamanan Bolon Salon berbobot rerata 4,09 taraf puas. Lantaran dikarenakan layanan yang diberikan pegawai sesuai berselang persepsi konsumen. Pada indeks kesesuaian harapan konsumen setelah menerima layanan berbobot rerata 3,49 taraf puas. Lantaran ditunjukkan dimana pegawai Bolon Salon memenuhi keinginan konsumen sesuai harapan.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar berbobot rerata 4,04 melalui taraf jawaban puas. Untuk nilai tertinggi pada aspek nilai berselang indeks keramahan karyawan Bolon Salon berselang nilai rerata 4,29 melalui taraf respon sangat puas. Untuk nilai terendah pada aspek persepsi konsumen berselang indeks kesesuaian harapan konsumen setelah menerima layanan Bolon Salon berselang nilai rerata 3,49 melalui taraf respon puas.

Analisis Deskriptif Kuantitatif Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	5,400	4,374	
Kualitas Pelayanan	.246	.062	.483
¹ Harga	.240	.100	.302
Lokasi	.196	.070	.317

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

$\bar{Y} = 5,400 + 0,246X_1 + 0,240X_2 + 0,196X_3$, yaitu apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen meningkat sebesar 0,246 satuan, jika harga meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen meningkat sebesar 0,240 satuan, dan jika lokasi meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan konsumen meningkat sebesar 0,196 satuan. oleh karena itu dapat disimpulkan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Bolon Salon Pematang Siantar.

**Regresi Linier Sederhana
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen**

**Tabel 3
Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas
Pelayanan terhadap Kepuasan
Konsumen**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	16,733	4,151	
¹ Kualitas pelayanan	,327	,068	,644

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

$\hat{Y} = 16,733 + 0,327X$ artinya jika kualitas pelayanan naik satu satuan maka akan memajukan kepuasan konsumen sebesar 0,327 satuan sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar.

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen

**Tabel 4
Hasil Regresi Linier Sederhana Harga
terhadap Kepuasan Konsumen**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	20,727	3,727	
¹ Harga	,479	,111	,601

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

$\hat{Y} = 20,727 + 0,479X$ dimana bilamana harga naik satu satuan maka akan memajukan kepuasan konsumen sebesar 0,479 satuan sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar.

**Tabel 5
Hasil Regresi Linier Sederhana Lokasi
terhadap Kepuasan Konsumen**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	24,651	4,273	
¹ Lokasi	,272	,097	,440

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

$\hat{Y} = 24,651 + 0,272X$ artinya jika lokasi naik satu satuan maka akan memajukan kepuasan konsumen sebesar 0,272 satuan sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar.

Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

**Tabel 6
Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi
dengan Kepuasan Konsumen**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,795 ^a	,631	,596	4,301

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Menurut korelasi (r) = 0,795 artinya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi berselang kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) senilai 0,631 yang artinya tinggi rendahnya kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar sebesar 63,1% dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi sedangkan sisanya 36,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas pada variabel ini.

Tabel 7
Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,644 ^a	,414	,396	5,255

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Nilai korelasi (r) = 0,644 artinya terdapat hubungan yang hubungan kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. Selanjutnya diperoleh koefisien determinasi (R^2) senilai 0,414 artinya tinggi rendahnya kualitas pelayanan pada Bolon Salon Pematang Siantar sebesar 64,4% dijelaskan oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya 35,6% dijelaskan oleh faktor yang tidak dibahas pada variabel ini.

Tabel 8
Harga dengan Kepuasan konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,601 ^a	,361	,342	5,488

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Nilai korelasi (r) = 0,601 artinya terdapat hubungan yang kuat antara harga berselang kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. Selanjutnya diperoleh koefisien determinasi (R^2) senilai 0,361 artinya tinggi rendahnya kepuasan konsumen Bolon Salon Pematang Siantar sebesar 36,1% dapat dijelaskan oleh harga sisanya 63,9% dapat di bahas berselang faktor yang berbeda yang tidak dijelaskan dipenelitian ini.

Tabel 9
Lokasi dengan Kepuasan Konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,440 ^a	,194	,169	6,165

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Nilai korelasi (r) = 0,440 artinya terdapat hubungan yang sedang antara lokasi berselang kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. Selanjutnya diperoleh koefisien determinasi (R^2) senilai 0,194 artinya tinggi rendahnya kepuasan konsumen Bolon Salon Pematang Siantar sebesar 19,4% dapat dijelaskan oleh harga sisanya 80,6% dapat di bahas berselang faktor yang berbeda yang tidak dijelaskan dipenelitian ini.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 10
Hasil Uji F Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen
ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	982,070	3	327,357	17,696	,000 ^b
	Residual	573,473	31	18,499		
	Total	1555,543	34			

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Harga, Lokasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengelolaan data (2023)

Nilai F_{hitung} sebesar 17,696 > maka F_{tabel} berselang $df = n-k-1$ (35-3-1=31) sebesar 2,91 dan signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. Lantaran sejalan berselang penelitian penelitian (Maulidin, Alexander and Zulbetti, 2022), (Fairliantina and Fachrurrozi, 2022), dan (Kambey, Tampi and Tumbel, 2021).

Tabel 11
Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen

Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	4,031	,000
	Kualitas Pelayanan	4,830	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Dari tabel di atas, pada variabel X_1 diperoleh nilai t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan sebesar $4,830 >$ dari tabel berselang $df = n-k-1$ ($35-3-1=31$) sebesar $1,69552$ atau signifikan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bolon salon Pematang Siantar. Lantaran didukung oleh penelitian terdahulu (Maulidin, Alexander and Zulbetti, 2022).

Tabel 12
Uji t Harga terhadap Kepuasan
Konsumen

Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	5,562	,000
	Harga	4,319	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Kemudian variabel harga (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $4,319 >$ dari tabel berselang $df = n-k-1$ ($35-3-1=31$) sebesar $1,69552$ signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. Lantaran didukung oleh penelitian terdahulu (Fairliantina and Fachrurrozi, 2022).

Tabel 13
Uji t Lokasi terhadap Kepuasan
Konsumen

Coefficients^a

<i>Model</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	5,769	,000
	Lokasi	2,814	,008

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Kemudian variabel lokasi (X_3) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,814 >$ dari tabel berselang $df = n-k-1$ ($35-3-1=31$) sebesar $1,69552$ signifikan $0,008 < 0,05$, maka H_0 ditolak, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. Lantaran didukung oleh penelitian terdahulu (Kambey, Tampi and Tumbel, 2021).

Evaluasi Kualitas Pelayanan

Menurut hasil 5 aspek digunakan dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pada Bolon salon Pematang Siantar terbukti dari hasil kuesioner yang diperoleh nilai rerata $3,99$ melalui taraf respon baik. Namun masih ada sebagian parameter melalui nilai lebih rendah dari rerata untuk memajukan hasilnya.

Pada aspek jaminan berselang indeks kejujuran karyawan berbobot rerata $3,06$ berada pada tolak ukur cukup baik, sebaiknya pimpinan mengarahkan karyawan agar dapat lebih cekatan lagi dalam hal memberikan pelayanan yang jujur kepada konsumen. Pada indeks kualitas hasil layanan berbobot rerata $3,91$ pada tolak ukur baik, sebaiknya karyawan Bolon Salon lebih memajukan kualitas layanannya sehingga konsumen yang datang merasa puas berselang hasil layanan yang diterima.

Pada aspek bukti langsung berselang indeks kerapian penataan produk yang ada di Bolon Salon Pematang Siantar berada pada nilai rerata $3,34$ melalui taraf respon cukup baik, sebaiknya pemilik usaha memberikan pembelajaran sebagai contoh

pada karyawannya agar selalu rapi dalam menata peralatan salon. Pada aspek daya tanggap berselang indeks kesigapan karyawan dalam melayani konsumen berbobot rerata 4,11 pada taraf respon baik. Sebaiknya karyawan harus lebih teliti dalam melayani keinginan konsumen agar konsumen tidak merasa kecewa.

Dari evaluasi kualitas pelayanan pada Bolon Salon Pematang Siantar sudah digolongkan baik. Walau demikian, masih ada indeks yang masih perlu untuk ditingkatkan. Diharapkan pimpinan memperbaiki dan lebih memperhatikan berselang lebih teliti lagi. Lantaran sejalan berselang teori (Indrasari, 2019), untuk kualitas pelayanan ada lima aspek yaitu kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap.

Evaluasi Harga

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari 3 aspek yang digunakan di dalam penelitian ini, dapat dijelaskan bahwa harga pada Bolon Salon Pematang Siantar. Hal ini dibuktikan melalui hasil kuesioner yang diperoleh untuk nilai rerata 3,62 melalui taraf respon baik. Namun masih ada nilai yang lebih rendah dari rerata untuk diperbaiki hasilnya.

Pada aspek keterjangkauan harga berselang indeks keterjangkauan harga yang ditawarkan berbobot rerata 3,20 taraf cukup baik. Lantaran ditunjukkan berselang harga yang diberikan cenderung memiliki kesamaan diberbagai produk berselang harga yang ditentukan oleh pesaing. Pada indeks kesesuaian harga berselang kualitas layanan yang diberikan berbobot rerata 3,57 taraf baik. Lantaran ditunjukkan berselang kualitas layanan yang diterima oleh konsumen sesuai berselang layanan kerja karyawan Bolon Salon.

Pada aspek diskon/potongan harga berselang indeks pemberian diskon berselang nilai rerata 3,71 taraf baik, sebaiknya pemilik usaha dapat memberikan diskon/potongan harga kepada konsumen. Pada aspek cara pembayaran berselang indeks fasilitas pembayaran yang ditawarkan berbobot rerata 3,11 taraf cukup

baik, sebaiknya pimpinan dapat menambah cara pembayaran di usaha tersebut, agar mempermudah konsumen juga dalam hal pembayaran bilamana tidak memiliki uang *cash* yang cukup dan juga dapat mempercepat proses pembayaran.

Dari evaluasi harga pada Bolon Salon Pematang Siantar sudah digolongkan baik. Walau demikian, masih ada indeks yang masih perlu untuk ditingkatkan. Diharapkan kepada setiap karyawan dapat lebih mempertimbangkan tentang keterjangkauan harga kepada konsumen, dan lebih memajukan metode pembayaran menjadi dua metode secara *cash* maupun kredit, agar pembayaran kedepannya bisa lebih efektif dan efisien. Lantaran sejalan berselang teori (Agustina *et al.*, 2019), untuk harga terdapat tiga aspek yaitu keterjangkauan harga, diskon/potongan harga dan cara pembayaran.

Evaluasi Lokasi

Berdasarkan hasil rekapitulasi 4 aspek di dalam penelitian ini, dibuktikan melalui hasil kuesioner yang diperoleh melalui nilai rerata 3,58 melalui taraf respon baik. Akan tetapi masih ada beberapa indeks yang memperoleh nilai di bawah rerata sehingga masih diperlukan peningkatan dan perbaikan.

Pada aspek akses berselang indeks ketersediaan sarana transportasi menuju lokasi berbobot rerata 3,54 taraf baik, lantaran ditunjukkan berselang banyak nya transportasi menuju lokasi sehingga meringankan konsumen yang ingin datang berkunjung.

Aspek visibilitas berselang indeks jarak pandang keberadaan lokasi usaha berbobot rerata 2,69 taraf tidak baik. Dalam perihal tersebut sebaiknya pemilik usaha juga harus lebih memajukan mutum dari usahanya agar konsumen tidak memilih ke usaha pesaing karena jarak pandang lokasi usaha berselang pesaing saling berdekatan. Pada indeks jarak keberadaan lokasi berbobot rerata 3,46 taraf baik, sebaiknya pemilik usaha lebih memperhatikan lokasi usahanya, agar diketahui banyak konsumen bahwanya ada salon dilokasi tersebut. Untuk

aspek tempat parkir berselang indeks ketersediaan tempat parkir berbobot rerata 2,60 taraf tidak baik, sebaiknya pemilik usaha dapat lebih memperhatikan lokasi parkir untuk usahanya, agar tidak mengganggu trotoar untuk pejalan kaki.

Dari evaluasi lokasi pada Bolon Salon Pematang Siantar sudah digolongkan baik. Walau demikian, masih ada indeks yang masih perlu untuk ditingkatkan. Diharapkan kepada pemilik usaha Bolon Salon Pematang Siantar agar lebih selektif lagi bilamana ingin mendirikan lokasi usaha harus memperhatikan untuk tempat paker dan juga memperhatikan pesaing yang berada di sekitar lokasi. Lantaran sejalan berselang teori (Ardista and Wulandari, 2020), untuk lokasi terdapat empat aspek yaitu akses, visibilitas, tempat parkir dan ekspansi.

Evaluasi Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil rekapitulasi 3 aspek di dalam penelitian ini, dibuktikan melalui hasil kuesioner yang diperoleh melalui nilai rerata 4,04 melalui taraf respon baik. Akan tetapi masih ada beberapa indeks yang memperoleh nilai di bawah rerata sehingga masih diperlukan peningkatan dan perbaikan.

Pada aspek nilai pada indeks kerapian hasil kerja karyawan berbobot rerata 3,69 taraf baik, sebaiknya pemilik usaha harus lebih memperhatikan lagi cara kerja karyawannya. Pada aspek daya saing berselang indeks keberadaan usaha sejenis berbobot rerata 3,97 taraf baik. Lantaran ditunjukkan berselang keberadaan usaha sejenis atau pesaing sangat jarang dilokasi tersebut. Pada aspek persepsi konsumen berselang indeks kesesuaian harapan konsumen setelah menerima layanan berbobot rerata 3,49 taraf respon baik. Lantaran ditunjukkan berselang konsumen yang kurang merasa puas berselang layanan yang diberikan oleh karyawan Bolon Salon Pematang Siantar.

Dari evaluasi kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar sudah digolongkan baik. Walau demikian, masih ada indeks yang masih perlu untuk

ditingkatkan. Diharapkan kepada karyawan dapat lebih memperbaiki daya saing dan persepsi konsumen sesuai berselang keinginan konsumen. Lantaran sejalan berselang teori (Wardhana *et al.*, 2022), untuk kepuasan konsumen terdapat tiga aspek yaitu nilai, daya saing dan persepsi konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan kualitas pelayanan diperoleh taraf respon baik. Kemudian nilai rerata tertinggi adalah aspek kehandalan berselang indeks ketelitian karyawan saat mendengar keluhan konsumen. Sedangkan nilai rerata terendah adalah aspek jaminan berselang indeks kejujuran karyawan terhadap konsumen.
2. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa harga yang diperoleh taraf respon baik. Kemudian nilai rerata tertinggi terletak pada aspek diskon/potongan harga berselang indeks promo harga yang ditawarkan. Sedangkan nilai rerata terendah adalah aspek cara pembayaran berselang indeks fasilitas pembayaran.
3. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa lokasi diperoleh taraf respon baik. Kemudian nilai rerata tertinggi terletak pada aspek tempat parkir berselang indeks keamanan tempat parkir lokasi usaha. Sedangkan nilai rerata terendah adalah aspek visibilitas berselang indeks jarak pandang lokasi usaha.
4. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mendapatkan taraf rerata respon baik. Kemudian nilai rerata tertinggi berada pada aspek nilai berselang indeks keramahan karyawan. Sedangkan nilai rerata terendah adalah aspek persepsi konsumen berselang indeks kesesuaian harapan konsumen.
5. Hasil analisis regresi linier menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan, harga, dan

lokias terhadap kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar baik secara simultan maupun parsial.

6. Hasil koefisien korelasi diperoleh respon yaitu terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi berselang kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. Kemudian tinggi rendahnya kepuasan konsumen pada Bolon salon Pematang Siantar dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi.
7. Hasil pengujian hipotesis secara simultan berselang uji F menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar.
8. Hasil pengujian hipotesis secara parsial berselang uji t menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Pada Bolon Salon Pematang Siantar secara parsial.

Saran

1. Untuk memajukan kualitas pelayanan pada Bolon Salon Pematang Siantar, sebaiknya pimpinan mengarahkan karyawan agar dapat lebih teliti lagi dalam hal memberikan pelayanan kepada konsumen, memberikan pembelajaran kepada karyawan agar lebih mahir dalam bidang tersebut. Dan juga sebaiknya pemilik usaha menambah perlengkapan fasilitas penunjang pada *treatment facial* sehingga konsumen merasa puas.
2. Untuk mengoptimalkan harga pada Bolon Salon Pematang Siantar, sebaiknya pimpinan dapat memberikan potongan harga kepada konsumen yang telah melakukan perawatan dalam jumlah lebih dari satu jenis dan juga sebaiknya pimpinan dapat menambah fasilitas pembayaran di usaha tersebut, agar mempermudah konsumen juggle dalam hal pembayaran bilamana

konsumen tidak memiliki uang *cash* yang cukup dan juga dapat mempercepat proses pembayaran.

3. Untuk memajukan lokasi pada Bolon Salon Pematang Siantar, sebaik pimpinan dapat lebih memperhatikan lokasi parkir untuk usahanya, agar tidak mengganggu trotoar untuk pejalan kaki.
4. Untuk memajukan kepuasan konsumen Bolon Salon Pematang Siantar, sebaik pimpinan harus lebih memajukan/memperbaiki ataupun mengganti peralatan salon yang sudah tidak layak dipakai lagi, agar hasil yang diperoleh konsumen juga lebih memuaskan.
5. Sehubungan berselang keterbatasan waktu dan kekurangan yang dimiliki penulis, penelitian dapat dinyatakan belum optimal dan belum dapat mengungkapkan seluruh variable yang ada mempengaruhi kepuasan konsumen pada Bolon Salon Pematang Siantar. Untuk referensi bagi penelitian selanjutnya, perlu lebih banyak membahas mengenai variabel penelitian seperti kualitas produk, loyalitas, kepercayaan konsumen dan lainnya yang dapat memajukan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Fairliantina, E. and Fachrurrozi (2022) **‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta’**, *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, Vol. 2 No.(Vol. 2 No. 01(2022):Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia), pp. 204–222. Available at: <https://doi.org/https://doi.prg/10.32670/ht.v2i01.1694>.
- Firdiyansyah, I. (2017) **‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam’**, *Jurnal Elektronik*

- Rekaman*, Vol. 1 No.(Vol. 1 No.1 (2017);Jurnal Elektronik Rekaman). Available at: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56283188/Indra-libre.pdf?1523351722=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_HARGA_DAN_LO.pdf&Expires=1671075213&Signature=QthuwYRMXwz7ohvuFQGPMuAsDQ0Y3sTRBo-
- BljzQ~ouPTDqtzdaTU5e. Halim, F. *et al.* (2021) 'Analysis of Innovation Strategies to Increase the Competitive Advantages of Ulos Products in Pematangsiantar City', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), pp. 80–90. doi: <https://orcid.org/0000-0003-3952-1463>.
- Halim, F. *et al.* (2021) 'Analysis of Innovation Strategies to Increase the Competitive Advantages of Ulos Products in Pematangsiantar City', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), pp. 80–90. doi: <https://orcid.org/0000-0003-3952-1463>.
- Irwansyah, R. *et al.* (2021) *Marketing Digital Usaha Mikro*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Indrasari, M. (2019) **Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan**. Cetakan pertama. Surabaya: Press Unitomo.
- Kambey, P.M., Tampi, J.R. and Tumbel, T.M. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Weddings by De'Puteris Bridal Airmadidi', Vol.2 No.(Vol.2 No. 6(2021); additional issue), pp. 449–453. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36190>.
- Lie, D. *et al.* (2019) **Pengantar Bisnis**. Edited by M.Y. Noch. Medan: MADENATERA.
- Maulidin, T., Alexander, N. and Zulbetti, R. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bhakti Idola Tama Bandung', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 9 No.(Vol. 9 No. 2 (2022); EQIEN-JURNAL EKONOMI DAN BIDNIS) pp. 519–524. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.34308/eqien.v9i2.496>.
- Moonti, U. (2015) **Dasar-Dasar Pemasaran**. Edited by Y. Tamu. Gorontalo: INTERPENA Yogyakarta.
- Nainggolan, N.T. *et al.* (2020) **Perilaku Konsumen di Era Digital**. Cetakan 1. Edited by J. Simarmata. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sinaga, O. S. *et al.* (2020) 'Mampukah Citra Merek, Fasilitas dan Kepercayaan Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Taman Hewan Kota Pematangsiantar', *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), pp. 151–157.
- Wirawan, A.A., Syahrudin, H. and Razak, N. (2019) 'Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffe di Kabupaten Bone', *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, (1 (Agustus,2019);15-26), pp. 15–26. Available at: <https://doi.org/10.31227/osf.io/p8e5z>
- Wijaya, C. and Rifa'i, M. (2016) **Dasar-Dasar Manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien)**. Cetakan pertama. Edited by S. Saleh. Medan: PERDANA PUBLISHING. Available at: <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/2836>.