

## ***The Influence of Work Ethic on Customer Satisfaction at R&W Salon Tangerang***

### **Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan di R&W Salon Tangerang**

**Sukma Putri<sup>1</sup>, Nurina Ayuningtyas<sup>2</sup>, Lilis Jubaedah<sup>3</sup>**

Pendidikan Tata Rias Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta<sup>1,2,3</sup>

<sup>1</sup>sukmaputri030@gmail.com, <sup>2</sup>nurinasugiarto@gmail.com,

<sup>3</sup>lilisjubaedah67@gmail.com

#### **Abstract**

*Competition in the beauty services industry requires every salon to provide quality services to maintain customer satisfaction. This study aims to determine the influence of work ethic on customer satisfaction at R&W Salon Tangerang. The research is motivated by the existence of problems with employee work ethic that affect customer satisfaction. This study uses a quantitative approach with a type of causal associative research. The sampling technique used systematic sampling with R&W Salon Tangerang customer respondents. The research instrument was in the form of a Likert scale questionnaire. The data analysis techniques used were simple linear regression, t-test, and determination coefficient test to determine the influence of work ethic on customer satisfaction at R&W Salon Tangerang. The results showed that work ethic had a positive and significant effect on customer satisfaction at R&W Salon Tangerang with a regression coefficient value of 0.624. In addition, the results of the coefficient of determination showed that work ethic explained 60.4% of customer satisfaction. Based on the results of the study, it can be concluded that work ethic is an important factor that affects customer satisfaction at R&W Salon Tangerang. The salon is advised to improve the work ethic of employees through fostering hard work, discipline, honesty, responsibility, diligence, and perseverance so that the quality of service is maintained and able to increase customer satisfaction and trust on an ongoing basis.*

**Keywords:** *Work Ethic, Customer Satisfaction, Service Delivery, R&W Salon Tangerang.*

#### **Abstrak**

Persaingan dalam industri jasa kecantikan menuntut setiap salon untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna menjaga kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih adanya permasalahan etos kerja karyawan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan systematic sampling dengan responden pelanggan R&W Salon Tangerang. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,624. Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa etos kerja memberikan pengaruh sebesar 60,4% terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa etos kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang. Pihak salon disarankan untuk meningkatkan etos kerja karyawan melalui pembinaan kerja keras, disiplin, jujur, tanggung jawab, rajin, dan tekun agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Etos Kerja, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Jasa, R&W Salon Tangerang.

## **1. Pendahuluan**

Persaingan dalam dunia usaha, termasuk pada sektor jasa, menuntut setiap bisnis untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini juga berlaku pada industri kecantikan yang terus berkembang dan memiliki daya saing tinggi.

Industri jasa salon kecantikan termasuk ke dalam kategori *repeat business*, yaitu jenis usaha yang sangat bergantung pada pelanggan tetap yang melakukan kunjungan berulang secara teratur, selain tetap berupaya menarik pelanggan baru Fajarina *et al.* (2022: 217). Salon kecantikan tidak hanya berfokus pada peningkatan tampilan fisik, tetapi juga memiliki peran dalam meningkatkan kepercayaan diri serta kesejahteraan para pelanggannya.

Persaingan dalam industri kecantikan, khususnya di bidang tata rambut, kini semakin ketat. Setiap salon tidak hanya harus memberikan layanan yang berkualitas, tetapi juga mampu menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam keberhasilan kegiatan pemasaran, karena ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan dapat berdampak buruk terhadap kelangsungan perusahaan di masa depan Chandra *et al.* (2020: 6)

Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, setiap karyawan di salon perlu menunjukkan etos kerja yang baik agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Etos kerja merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Alisiya & Fikriyah (2022: 152) yang menyatakan bahwa etos kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan. Menurut Endrianto (2021: 47), etos kerja dapat diartikan sebagai dasar perilaku yang paling utama mengenai pandangan benar atau salah dalam diri seseorang.

Karyawan dengan etos kerja baik menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, disiplin, dan semangat, serta mampu berinisiatif tanpa harus selalu diminta. Dalam lingkungan salon, etos kerja yang positif sangat penting karena karyawan berinteraksi langsung dengan pelanggan. Sikap yang diperlukan meliputi kejujuran, kedisiplinan, tanggung jawab, dan keramahan. Selain itu, karyawan perlu memiliki rasa memiliki terhadap tempat kerja agar dapat memberikan hasil kerja terbaik, baik dari segi keterampilan maupun profesionalitas. Etos kerja seperti inilah yang perlu diterapkan di R&W Salon Tangerang untuk menjaga kualitas pelayanan serta membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

R&W Salon adalah salah satu usaha di bidang jasa kecantikan yang sudah berdiri sejak tahun 2022 di Kota Tangerang, Banten. Salon ini beroperasi setiap hari mulai pukul 10.00 pagi hingga pukul 21.00 malam, dengan layanan utama di bidang tata rambut seperti *haircut* (potong rambut), *creambath*, *hairmask*, *smoothing*, *colouring*, *keratin*, dan penataan rambut untuk berbagai acara. Dari seluruh layanan yang tersedia, layanan yang paling diminati oleh pelanggan adalah *hairmask* dan *creambath* karena dianggap mampu memberikan hasil yang maksimal dan membuat rambut lebih sehat serta berkilau. Dalam satu hari, jumlah pelanggan yang datang ke salon berkisar antara 5 hingga 15 orang. Setiap hairstylist rata-rata melayani sekitar 2 hingga 5 pelanggan per hari, tergantung pada jenis layanan yang dilakukan. Dalam kegiatan operasionalnya, R&W Salon memiliki empat orang karyawan yang terdiri dari tiga *hairstylist* dan satu kasir. Kehadiran salon ini menjadi pilihan terutama kaum wanita yang ingin melakukan perawatan rambut agar tampil lebih menarik, rapi, dan percaya diri.

R&W Salon berfokus pada pemberian pelayanan yang berkualitas kepada setiap pelanggannya dengan upaya terus menerus untuk menciptakan pengalaman terbaik. Meskipun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan masih ditemukan beberapa kendala. Fenomena yang umum terjadi pada industri salon, termasuk R&W Salon, adalah adanya perbedaan kualitas layanan yang dipengaruhi oleh rendahnya motivasi

serta etos kerja karyawan. Pergantian tenaga kerja yang cukup sering juga menjadi persoalan, yang umumnya disebabkan oleh kurangnya komitmen, kedisiplinan, serta tanggung jawab dalam bekerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan di sektor jasa kecantikan sangat bergantung pada perilaku kerja dan etos kerja karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Kondisi serupa juga terjadi di R&W Salon Tangerang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik salon, Ibu Wulan, yang dilakukan pada 8 November 2025, diketahui bahwa selama periode Januari hingga Oktober 2025 telah terjadi pergantian *hairstylist* sebanyak hampir tiga kali, dengan rata-rata pergantian setiap tiga bulan sekali. Pergantian ini bukan hanya karena alasan pribadi, tetapi juga karena adanya masalah etos kerja, seperti kurangnya kejujuran dalam pengelolaan hasil kerja, kurangnya kedisiplinan dalam mematuhi jam kerja, serta kurangnya tanggung jawab dalam menjaga sikap profesional terhadap pelanggan. Hal tersebut diketahui berdasarkan keterangan pemilik yang diperoleh dari sistem komplain pelanggan melalui *WhatsApp* yang terhubung langsung dengannya, ditemukan juga adanya beberapa keluhan sikap pelayanan yang kurang ramah serta hasil layanan yang dianggap tidak sesuai harapan pelanggan, seperti perawatan yang kurang maksimal. Lalu terjadi pula konflik antar karyawan yang menyebabkan ketidakharmonisan dalam bekerja dan akhirnya berdampak pada pelayanan kepada pelanggan. Namun, di sisi lain masih terdapat beberapa karyawan yang tetap bertahan dan menunjukkan kinerja yang baik. Karyawan yang masih menetap ini memiliki tanggung jawab tinggi, jujur, dan disiplin dalam bekerja. Mereka mampu menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta berperan penting dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap salon. Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja yang positif berkontribusi besar terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Masalah-masalah tersebut menunjukkan bahwa etos kerja karyawan di R&W Salon Tangerang belum sepenuhnya optimal, karena masih terdapat penyimpangan sikap dan perilaku antarpegawai. Berdasarkan hasil pantauan melalui *CCTV* dan penilaian pelanggan, ditemukan adanya perbedaan perilaku kerja karyawan dalam situasi tertentu, serta munculnya keluhan dari beberapa pelanggan terkait sikap pelayanan yang kurang ramah. Namun, di sisi lain, masih terdapat karyawan yang menunjukkan etos kerja positif. Mereka mampu menjaga kedisiplinan, bekerja dengan tanggung jawab, serta menunjukkan keramahan dan kesopanan saat melayani pelanggan. Kehadiran karyawan dengan etos kerja yang baik ini membantu menjaga kepercayaan pelanggan dan memberikan citra positif bagi salon.

Perbedaan tingkat etos kerja antar karyawan dapat memengaruhi suasana kerja dan kualitas pelayanan di lingkungan salon. Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi cenderung bekerja dengan semangat, disiplin, dan bertanggung jawab sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan pelanggan. Sebaliknya, rendahnya etos kerja dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi tidak konsisten dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan Anitasari & Wahyuni (2023: 2). Setiap pelaku usaha, khususnya di bidang jasa kecantikan perlu memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Menurut Kotler & Keller (2016: 153) kepuasan pelanggan merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang timbul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan hasil nyata dari kinerja suatu produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam konteks pelayanan di salon kecantikan, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan berinteraksi dan memberikan layanan secara langsung. Etos kerja yang baik mendorong karyawan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, menjaga komunikasi yang sopan, dan berusaha memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan dengan sebaik mungkin. Sebaliknya, apabila etos kerja rendah, seperti kurang disiplin, tidak ramah, atau bekerja tanpa tanggung jawab, pelanggan akan merasa kecewa dan menilai bahwa kualitas layanan tidak sebanding dengan harapan mereka. Oleh karena itu, peningkatan etos kerja karyawan menjadi salah satu kunci utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan di bidang jasa kecantikan seperti R&W Salon Tangerang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang profesional dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, di mana beberapa karyawan belum menunjukkan etos kerja yang baik, seperti disiplin, jujur, dan bertanggung jawab. Kesenjangan inilah yang menarik untuk diteliti lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang.

Hasil pemaparan latar belakang tersebut menjadi dasar bagi penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan dan loyalitas pelanggan di masa mendatang.

## **2. Metode**

### **Tempat, Waktu dan Subjek Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di R&W Salon Tangerang yang berlokasi di Jl. Kecubung Raya No.4, Blok I6, Bencongan, Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Banten, 15811. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan April 2026. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa layanan di R&W Salon Tangerang.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi dasar generalisasi hasil penelitian (Sugiyono, 2019: 126). Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa layanan di R&W Salon Tangerang. Berdasarkan data buku tamu, jumlah pelanggan pada Maret 2026 sebanyak 300 orang. Periode tersebut dipilih karena data pelanggan telah diketahui secara pasti dan pelanggan masih memiliki pengalaman langsung terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Populasi mencakup seluruh pelanggan yang menggunakan berbagai layanan perawatan rambut, seperti potong rambut, creambath, hairmask, smoothing, colouring, dan layanan lainnya.

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, penelitian menggunakan sebagian anggota populasi yang disebut sampel. Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan Sugiyono (2019: 127). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah systematic sampling, yaitu metode yang memilih anggota sampel pertama secara acak, kemudian anggota berikutnya dipilih berdasarkan interval tertentu yang telah ditetapkan (Sanulita *et al.*, 2024: 77). Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi, penelitian ini menggunakan rumus Slovin Sugiyono (2019: 127).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Populasi

$e$  = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (10%).

Berdasarkan data buku tamu R&W Salon Tangerang pada bulan Maret 2026, diketahui jumlah pelanggan sebanyak 300 orang. Jumlah tersebut dijadikan sebagai populasi penelitian ( $N$ ). Dengan menggunakan tingkat kesalahan ( $e$ ) sebesar 10% (0,1), maka perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ n &= \frac{300}{1 + 300(0,1)^2} \\ n &= \frac{300}{1 + 3} \\ n &= \frac{300}{4} \\ n &= 75 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi **75 responden**. Selanjutnya, untuk menentukan interval pengambilan sampel pada teknik *systematic sampling* digunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{N}{n}$$

Keterangan:

$I$  = interval sampel

$N$  = jumlah populasi

$n$  = jumlah sampel

Perhitungan interval sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} I &= \frac{300}{75} \\ I &= 4 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh interval sampel sebesar 4. Angka awal sampel ditentukan secara acak menggunakan *spin wheel* dan diperoleh angka 2. Dengan demikian, responden yang dijadikan sampel adalah pelanggan ke-2, ke-6, ke-10, ke-14, dan seterusnya hingga jumlah sampel terpenuhi sebanyak 75 responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan variabel penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket (kuesioner). Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2019: 199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini digunakan secara efisien apabila peneliti telah mengetahui variabel yang akan diukur serta informasi yang diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah menyediakan pilihan jawaban sehingga responden hanya perlu memilih salah satu alternatif yang paling sesuai dengan kondisi mereka. Penggunaan kuesioner tertutup dipilih agar data yang diperoleh lebih terarah, mudah diolah, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian mengenai etos kerja (X) dan kepuasan pelanggan (Y) pada pelanggan R&W Salon Tangerang.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Pengujian Persyaratan Analisis Data

#### Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Metode ini digunakan karena jumlah sampel dalam penelitian ini lebih dari 50 responden, yaitu sebanyak 75 responden, sehingga metode tersebut dinilai sesuai untuk menguji normalitas data penelitian.

**Tabel 1.** Hasil Uji Normalitas

<b>N</b>	<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>	<b>Keterangan</b>
75	0.200	<b>Normal</b>

Sumber: (Hasil Output SPSS 27, 2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig.) sebesar 0,200. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal. Karena nilai signifikansi sebesar  $0,200 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi syarat untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

#### Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel etos kerja (X) dan kepuasan pelanggan (Y) bersifat linear atau tidak. Pengujian linearitas dalam penelitian ini menggunakan *Test for Linearity*. Dasar pengambilan keputusan dilihat dari nilai *Sig. Deviation from Linearity*, di mana jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka hubungan kedua variabel dinyatakan linear, sedangkan jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka hubungan kedua variabel dinyatakan tidak linear.

**Tabel 2.** Hasil Uji Linearitas

<b>Hubungan Antar Variabel</b>	<b>Linearity</b>	<b>Interpretasi</b>
--------------------------------	------------------	---------------------

Etos Kerja (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	0,421	<b>Terdapat hubungan yang linear</b>
--	-------	--------------------------------------

Sumber: (Hasil Output SPSS 27, 2026)

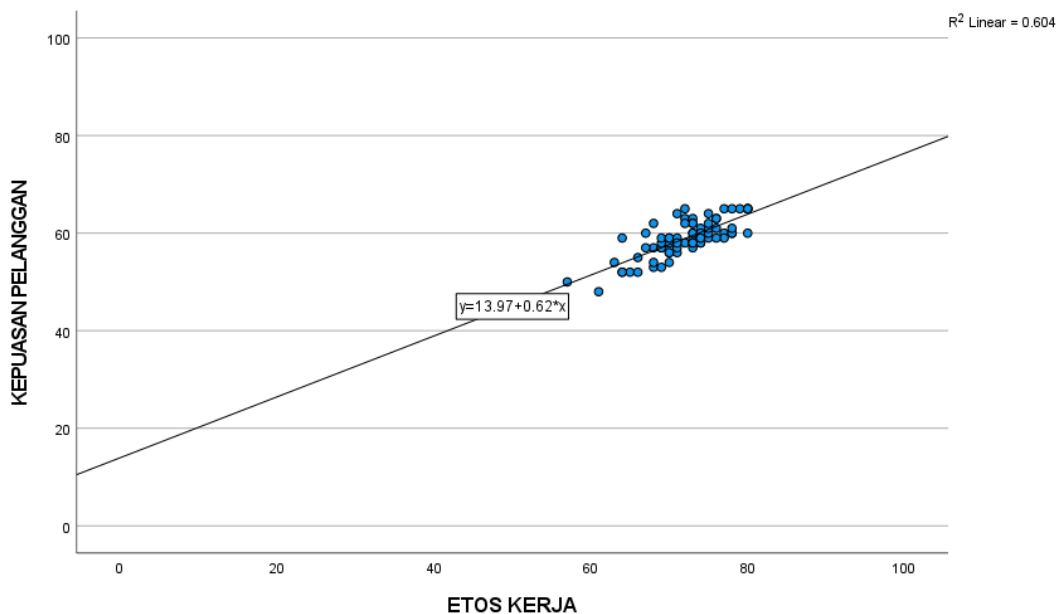
Berdasarkan tabel 2 hasil uji linearitas, diperoleh nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar 0,421. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ( $0,421 > 0,05$ ), maka dapat dinyatakan bahwa hubungan antara variabel etos kerja (X) dan kepuasan pelanggan (Y) bersifat linear.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pola hubungan antara variabel etos kerja dan kepuasan pelanggan memenuhi asumsi linearitas. Dengan demikian, model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel etos kerja (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Pengujian ini bertujuan untuk melihat arah hubungan serta besarnya pengaruh variabel etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang. Hasil pengujian regresi linear sederhana diperoleh melalui bantuan program SPSS versi 27 yang disajikan pada gambar berikut:



**Gambar 1.** Grafik Persamaan Regresi Linier Sederhana (Hasil Output SPSS 27, 2026)

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana, diperoleh persamaan:  
 $\hat{Y} = 13,974 + 0,624X$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 13,974. Artinya, apabila variabel etos kerja (X) dianggap konstan, maka nilai kepuasan pelanggan (Y) sebesar 13,974. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,624

menunjukkan bahwa setiap peningkatan etos kerja sebesar 1 satuan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,624 satuan.

Nilai koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara etos kerja dan kepuasan pelanggan bersifat positif atau searah. Dengan demikian, peningkatan etos kerja diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan, sedangkan penurunan etos kerja diikuti oleh penurunan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, semakin tinggi etos kerja karyawan, maka kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang juga cenderung meningkat.

### Uji T parsial

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel serta melihat nilai signifikansi pada tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0,05$ . Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden dengan jumlah variabel sebanyak 2, yaitu etos kerja dan kepuasan pelanggan, sehingga diperoleh derajat bebas (df) sebesar 73. Berdasarkan derajat bebas tersebut, diperoleh nilai t tabel sebesar 1,993.

**Tabel 3.** Hasil Uji T Parsial

<b>Model</b>	<b>T</b>	<b>Sig.</b>	<b>Interpretasi</b>
Etos Kerja	10.544	< 0,001	<b>Terdapat pengaruh signifikan</b>

Sumber: (Hasil Output SPSS 27, 2026)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai t hitung sebesar 10,544 dengan nilai signifikansi < 0,001. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ( $10,544 > 1,993$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $< 0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dengan demikian, variabel etos kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang.

### Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang 0 sampai 1. Semakin besar nilai  $R^2$ , maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 4.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Koefisien Determinasi</b>
0,777	0,604	<b>60,4%</b>

Sumber: (Hasil Output SPSS 27, 2026)

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,777 yang menunjukkan bahwa hubungan antara etos kerja dan kepuasan pelanggan tergolong kuat. Selain itu, diperoleh nilai R Square sebesar 0,604. Hal ini menunjukkan bahwa variabel etos kerja mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 60,4%, sedangkan sisanya sebesar 39,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

## **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 75 responden pelanggan R&W Salon Tangerang, diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 88,0%, sedangkan responden laki-laki sebesar 12,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh pelanggan perempuan yang menggunakan layanan R&W Salon Tangerang.

Ditinjau dari usia responden, sebagian besar pelanggan berada pada rentang usia 20-25 tahun dengan persentase sebesar 66,7%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan yang menjadi responden penelitian berada pada rentang usia dewasa awal. Sementara itu, berdasarkan intensitas kunjungan, mayoritas responden baru melakukan kunjungan sebanyak satu kali dengan persentase sebesar 68,0%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini masih tergolong pelanggan baru, sehingga penilaian yang diberikan responden lebih banyak didasarkan pada pengalaman pelayanan yang baru diterima saat menggunakan jasa salon.

Hasil analisis statistik deskriptif pada variabel etos kerja menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 72,1067 dari total skor maksimum sebesar 80. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap etos kerja karyawan R&W Salon Tangerang. Penilaian tersebut diperoleh berdasarkan indikator etos kerja yang meliputi kerja keras, disiplin, jujur, tanggung jawab, rajin, dan tekun dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Nilai median dan mode yang sama-sama berada pada angka 73 juga menunjukkan bahwa sebagian besar jawaban responden terkonsentrasi pada skor yang relatif tinggi dan tidak memiliki perbedaan yang terlalu jauh antarresponden.

Sementara itu, pada variabel kepuasan pelanggan diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 58,96 dari total skor maksimum sebesar 65. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelanggan memberikan penilaian yang cukup positif terhadap pelayanan yang diterima di R&W Salon Tangerang. Penilaian tersebut diperoleh berdasarkan indikator kepuasan pelanggan yang meliputi kualitas layanan, responsivitas karyawan, aksesibilitas, kemudahan penggunaan layanan, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan. Nilai median dan mode yang sama-sama berada pada angka 59 menunjukkan bahwa sebagian besar jawaban responden terkonsentrasi pada skor yang relatif serupa dan tidak memiliki perbedaan penilaian yang terlalu jauh antar responden.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis untuk memastikan bahwa data penelitian memenuhi asumsi dalam analisis regresi linear sederhana. Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan dalam analisis regresi linear sederhana. Selain itu, hasil uji linearitas memperoleh nilai signifikansi Deviation from Linearity sebesar  $0,421 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel etos kerja dan kepuasan pelanggan bersifat linear. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel etos kerja dan kepuasan pelanggan memenuhi asumsi linearitas sehingga analisis regresi linear sederhana dapat digunakan.

Hasil uji regresi linear sederhana menghasilkan persamaan regresi  $\hat{Y} = 13,974 + 0,624X$ . Nilai konstanta sebesar 13,974 menunjukkan bahwa apabila variabel etos kerja dianggap konstan, maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 13,974. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,624 menunjukkan bahwa setiap peningkatan etos kerja sebesar 1 satuan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,624 satuan. Nilai koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara etos kerja dan kepuasan pelanggan bersifat positif atau searah. Artinya, semakin baik etos kerja karyawan dalam memberikan pelayanan, maka kepuasan pelanggan juga cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila etos kerja menurun, maka kepuasan pelanggan juga dapat menurun.

Selanjutnya, berdasarkan hasil uji t parsial diperoleh nilai t hitung sebesar 10,544 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,993 ( $10,544 > 1,993$ ) dengan nilai signifikansi  $< 0,001$ . Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan terbukti signifikan secara statistik. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel etos kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang. Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja bukan hanya menjadi sikap kerja internal karyawan, tetapi juga dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan melalui pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,777. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara etos kerja dan kepuasan pelanggan berada pada kategori kuat. Artinya, etos kerja memiliki keterkaitan yang cukup besar terhadap terbentuknya kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,604 atau 60,4% menunjukkan bahwa variabel etos kerja mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 60,4%. Hal ini berarti etos kerja menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini. Sementara itu, sisanya sebesar 39,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa etos kerja merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Darodjat (2015:71-81) yang menyatakan bahwa etos kerja memiliki peranan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja karyawan di dalam perusahaan. Karyawan yang memiliki etos kerja tinggi cenderung mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan melalui pelayanan yang maksimal, disiplin, serta penuh tanggung jawab. Selain itu, individu dengan etos kerja tinggi juga memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang penting, bernilai, dan bermakna dalam kehidupan sehingga pekerjaan dilakukan dengan penuh ketekunan dan kesungguhan. Teori tersebut mendukung hasil penelitian ini karena semakin baik etos kerja yang dimiliki karyawan, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga akan semakin baik. Pelayanan yang dilakukan secara disiplin, bertanggung jawab, dan sungguh-sungguh akan menimbulkan rasa puas pada pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, apabila etos kerja karyawan rendah, maka pelayanan yang diberikan cenderung kurang maksimal sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ameiliya Ade Imeldawati (2019) yang menyatakan bahwa etos kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Leasing PRS Multi Finance Medan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa etos kerja yang baik mampu meningkatkan

kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etos kerja karyawan yang tercermin melalui sikap kerja keras, disiplin, jujur, tanggung jawab, rajin, dan tekun mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Pelanggan cenderung merasa lebih nyaman, dihargai, serta memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan ketika dilayani oleh karyawan yang memiliki etos kerja yang baik. Oleh karena itu, etos kerja menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh R&W Salon Tangerang.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang, dapat disimpulkan bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik etos kerja karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan.

Pengaruh tersebut dibuktikan melalui hasil uji regresi linear sederhana yang menunjukkan hubungan positif antara etos kerja dan kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang dapat diterima.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa etos kerja mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 60,4%, sedangkan sisanya sebesar 39,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, etos kerja yang tercermin melalui sikap kerja keras, disiplin, jujur, tanggung jawab, rajin, dan tekun merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang.

#### 5. Daftar Pustaka

- Agus, R., Barus, E. S., Kholil, A., Siregar, D. A., & Fatira, M. (2026). *Pengantar Kewirausahaan dan Manajemen Usaha: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Alisiya, E. M., & Fikriyah, K. (2022). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kementerian Agama Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 5(3): 145-154.
- Anitasari, A. T., & Wahyuni, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etos Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Jatipelem Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis, dan Manajemen*, 5(1): 1-9.
- Chandra, T., Chandra, S., & Layla, H. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV. IRDH.
- Darodjat, T. A. (2015). *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi & Kuat*. Bandung: Refika Aditama.
- Endrianto, T. (2021). Pengaruh Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(1): 46-57
- Faisal, M. (2021). *Etos Kerja dan Modal Sosial Dalam Perspektif Sosiologis*. Pasaman

- Barat: CV. Azka Pustaka.
- Fajarina, Bahriyah, E. N., Indrayana, R., Kinasih, F. S., Manallu, G., Kevin, Hilmi, M., & Nara, T. (2022). Pembuatan in-house magazine untuk UMKM Kriwil Salon. *Jurnal Abdimas*, 8(4): 216–224.
- Halwani, R. H. (2024). *Etos Kerja Dan Agama Islam Dalam Wajah Pembangunan Bangsa*. Indramayu: PT. Adab Indonesia.
- Handayani, R. (2023). *Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam*. Bogor: Bypass.
- Haryoko, S., & Mukhlisin. (2021). *Analisis Statistika berbasis Aplikasi SPSS: Panduan Praktis untuk Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Hidayat, A., Nurhayati, Lusiana, Martini, Purnomo, H., Wharyanti, S., Salamah, U., Maryam, R., Septiawan, R., & Tabrani. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Tantangan dan Solusi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Januardin, Hutagaol, J., & Bangun, N. B. (2021). *Kepuasan Pelanggan*. Medan: Unpri Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.,). Harlow: Pearson Education Limited.
- Maulani, G., Fitria, I., Andriansyah, R. H., Deni, A., Anwar, M., Ningsih, D. A. W. S., Novaria, R., Liana, E., Nuryani, D. D., & Malik, D. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Paramarta, V., Kosasih, & Sunarsi, D. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori & Praktik*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Batam: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2016). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Qomariah, N. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Studi Empiris*. Kebumen: CV. Pustaka Abadi.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Sleman: Deepublish.
- Rofik, M. (2022). Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Religiusitas Dan Motivasi Internal Yang Dimediasi Etos Kerja. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(2), 185-195.
- Rosnaini, D., & Citra. (2017). *Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research Institute.
- Sanulita, H., Putra, P. P., Laka, L., Amalia, Mi., Anggraeni, A. F., Ardiansyah, W., Azizah, N., Saktisyahputra, Suprayitno, D., Sumiati, & Judjianto, L. (2024). *Panduan Praktis Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia.
- Sembiring, T. B., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. Karawang: CV Saba Jaya Publisher.
- Septyarani, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 7(2): 218-227
- Siswanti, Y., Sutanto, H., & Pratiwi, K. W. (2025). *Meningkatkan Soft Skill Level Manajerial di Era Kompetitif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Steven. (2022). *Manajemen Pemasaran (Teori dan Implementasi)*. Purbalingga: Eureka

Media Aksara.

Sucipto, R. H. (2025). *Metode Penelitian Bisnis*. Bekasi: PT. Dewangga Energi Internasional.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Vikaliana, R., Pujiyanto, A., Mulyati, A., Fika, R., Ronaldo, R., Reza, H. K., Ngii, E., Dwikotjo, F., Suharni, & Ulfa, L. (2022). *Ragam Penelitian dengan SPSS*. Sukoharjo: Tahta Media Group.

Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior in The Digital Era*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.