

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN NAILART DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

DESNA AUDITA

22.E1.0117



PROGRAM STUDI SARJANA PSIKOLOGI FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2026

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN NAILART DI KOTA SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan kepada Progam Studi Sarjana Psikologi Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang dan Diterima untuk
Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi

Oleh:
DESNA AUDITA
22.E1.0117



PROGRAM STUDI SARJANA PSIKOLOGI FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2026

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN NAILART DI KOTA SEMARANG

(Relationships Between Service Satisfaction to Customer Satisfaction Nailart Semarang)

DESNA AUDITA, CHRISTA VIDIA RANA ABIMANYU
Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang, Indonesia

22.e1.0117@student.unika.ac.id

Abstrak

Meningkatnya minat masyarakat terhadap *nailart* mendorong tumbuhnya berbagai studio *nailart* lokal yang menawarkan kualitas layanan terbaik untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen. Studi ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen pada industri *nailart* di Kota Semarang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan melibatkan 157 pengguna jasa *nailart* sebagai partisipan. Data dikumpulkan melalui skala daring yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sementara kepuasan konsumen diukur berdasarkan aspek subjektif, aspiratif, dan pengalaman. Hasil uji Spearman's rho menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen ($\rho = 0,891$; $p < 0,000$) dengan hubungan yang bersifat linier. Dimensi keandalan, jaminan, dan empati merupakan aspek yang paling penting dalam menjaga kepuasan konsumen *nailart*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penyedia layanan *nailart* dalam meningkatkan mutu layanan dan mempertahankan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, NailArt.*

Abstract

The increasing public interest in nail art has encouraged the growth of various local nail art studios that strive to provide high-quality services in order to enhance customer satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the relationship between service quality and customer satisfaction in the nail art industry in Semarang City. The research employed a quantitative correlational approach involving 157 nail art service users as participants. Data were collected through an online scale measuring service quality based on the five SERVQUAL dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while customer satisfaction was assessed through subjective, aspirational, and experiential aspects. The results of the Spearman's rho test showed a very strong and significant positive relationship between service quality and customer satisfaction ($\rho = 0.891$; $p < 0.000$), indicating a linear relationship. The dimensions of reliability, assurance, and empathy were identified as the most influential factors in maintaining customer satisfaction. This study is expected to serve as a reference for nail art service providers in improving service quality and supporting customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, NailArt.*