

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP PROFESIONAL DENGAN
KUALITAS PELAYAN PADA PERIAS PENGANTIN
DI SURAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mencapai Derajat
Sarjana-S1 Bidang Psikologi dan Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Oleh :

**YUNITA PERMATA SARI
NIM F 100 050 034**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP PROFESIONAL DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PADA PERIAS PENGANTIN
DI SURAKARTA**

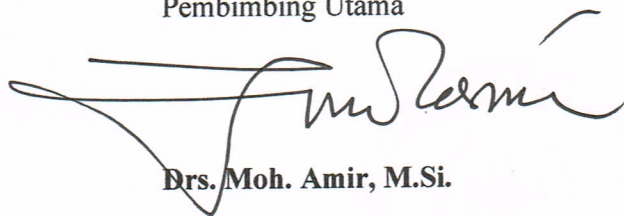
Yang diajukan oleh :

YUNITA PERMATA SARI
F 100 050 034

Telah disetujui untuk dipertahankan
Di depan Dewan Penguji Skripsi

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Drs. Moh. Amir, M.Si.

Tanggal 01 Desember 2014

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP PROFESIONAL DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PADA PERIAS PENGANTIN
DI SURAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

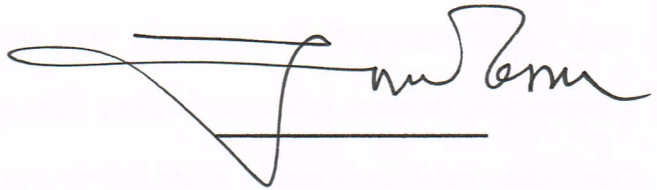
YUNITA PERMATA SARI
F 100 050 034

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 18 Desember 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

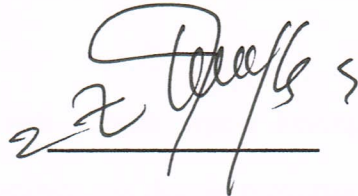
Penguji Utama

Drs. Moh. Amir, M.Si



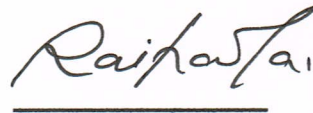
Penguji Pendamping I

Dra. Zahrotul Uyun, M.Si



Penguji Pendamping II

Permata Ashfi Raihana, S.Psi, M.A



Surakarta, 18 Desember 2014

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Psikologi
Dekan



(Dr. Taufik, M.Si, P.HD)

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunita Permata Sari
NIM : F 100 050 034
Fakultas/Jurusan : Psikologi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Judul : HUBUNGAN ANTARA SIKAP PROFESIONAL DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PADA PERIAS PENGANTIN
DI SURAKARTA

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan. Apabila dilain waktu ditemukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan saya, maka saya bersedia menerima konsekuensinya.

Surakarta, 01 Desember 2014

Yang menyatakan



(Yunita Permata Sari)
085642059464

MOTTO

Hidup yang anda jalani saat ini adalah pancaran pikiran, keputusan, dan pilihan anda. Jika anda rela menerima tantangan, berarti anda telah merintis perubahan, kemajuan, dan perkembangan.

(Dr. Ibrahim El Fiky)

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan yang besar. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan yang besar. Janganlah mudah menyerah dengan kesulitan yang dihadapi.

(QS. ASY SYARH : 5-6)

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan skripsi ini untuk :

- ✓ Kedua Orang Tua dan Adik Tercinta yang selalu membimbing, mendukung,
dan mendoakan
- ✓ Keluarga Besar terimakasih atas dukungan dan doanya
- ✓ Para Sahabat Tercinta
- ✓ Almamater

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: *“Hubungan Antara Sikap Profesional Dengan Kualitas Pelayanan Pada Perias Pengantin di Surakarta”*.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Psikologi S-1 Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis dalam menyusun skripsi ini menemui hambatan dan halangan. Berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, hambatan dan halangan yang ditemui dalam penulisan skripsi ini dapat teratasi. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Taufik, M.Si, PHD, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Moh Amir, M.Si, selaku pembimbing utama yang telah memberikan ijin penelitian dan dengan sabar bersedia meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk serta nasehat-nasehatnya sampai terselesainya skripsi ini.
3. Ibu Dra. Zahrotul Uyun, M.Si, selaku pembimbing akademik serta penguji I, dengan sabar dan bersedia meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk

memberikan bimbingan, petunjuk, dukungan serta nasehat-nasehatnya sampai terselesainya skripsi ini.

4. Ibu Permata Ashfi Raihana, S.Psi, M.A, selaku penguji II, dengan sabar dan bersedia meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, serta nasehat-nasehatnya sampai terselesainya skripsi ini.
5. Seluruh Pimpinan, staf pengajar dan staf karyawan dilingkungan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu dalam pengambilan data penelitian.
6. Pimpinan Himpunan Ahli Perias Pengantin Melati (HARPI MELATI) Cabang Kota Surakarta dan Para Perias Pengantin, yang telah memberikan ijin dalam pelaksanaan penelitian dan telah memberikan banyak bantuan dalam memberikan data-data kelengkapan dalam menyusun skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua, Adik, Keluarga Besar Atmanto Suropto serta Keluarga Besar Sastro Suropto Tercinta dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan, doanya serta memberikan nasehat-nasehatnya.
8. Para Sahabat Tercinta dengan sabar, memberikan dukungan, nasehat-nasehat serta meluangkan waktunya untuk membantu terselesainya penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan berharap Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan hikmah dan manfaat bagi semua pihak

Wassalamu'alaikum wr.wb

Surakarta, Desember 2014

(Penulis)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	5
C. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Kualitas Pelayanan.....	6
1. Pengertian kualitas pelayanan.....	6
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	8
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..	11

B. Sikap Profesional	14
1. Pengertian Sikap	14
2. Pengertian profesional	15
3. Pengertian Sikap Profesional	17
4. Ciri-ciri Sikap Profesional	19
5. Aspek-aspek Sikap Profesional.....	22
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Profesional.....	24
C. Hubungan Antara Sikap Profesional dengan Kualitas Pelayanan	27
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Identifikasi Variabel.....	32
B. Definisi Operasional.....	32
C. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	33
D. Alat ukur penelitian.....	34
E. Validitas dan Reliabilitas	39
F. Metode Analisis Data	40
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	42
A. Orientasi Kancha Penelitian	42
1. Sejarah Berdirinya Perias Pengantin	42
2. Pengertian Perias Pengantin	44
3. Tujuan Perias Pengantin	44
4. Visi, misi Perias Pengantin.....	45
5. Struktur Organisasi	45
6. Pengurus HARPI “Melati” di Surakarta.....	46

B. PersiapanPengumpulan Data	49
1. Skala sikap profesional	49
2. Skala kualitas pelayanan.....	50
C. Pelaksanaan Penelitian	51
1. Penentuan Penelitian.....	51
2. Pelaksanaan Skoring.....	52
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
D. UjiAsumsi.....	55
1. Uji Normalitas Sebaran	55
2. Uji Linieritas Hubungan	56
E. Analisis Data	56
1. Hasil Uji Hipotesis.....	56
2. Sumbangan Efektif	57
3. Rerata.....	57
F. Pembahasan	58
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. <i>Blue Print</i> Skala Sikap Profesional.....	36
2. <i>Blue Print</i> Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	37
3. Kategori <i>Reliabilitas</i>	40
4. <i>Blue Print</i> Skala Sikap Profesional.....	49
5. <i>Blue Print</i> Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	50
6. Cara Penskoran Aitem Pernyataan Skala.....	51
7. Komposisi Aitem Skala Sikap Profesional	53
8. Komposisi Aitem Skala Kualitas pelayanan	54
9. Hasil <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i>	55
10. Kategorisasi dan Prosentase Sikap Profesional	58
11. Kategorisasi dan Prosentase Kualitas Pelayanan..	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Blue Print</i> Sikap Profesional dan Kualitas Pelayanan	68
Lampiran 2	Skala Penelitian.....	77
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas Sikap Profesional.....	82
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	92
Lampiran 5	Hasil Penelitian	104
Lampiran 6	Norma Kategorisasi	112
Lampiran 7	Surat Ijin dan Surat Keterangan Penelitian.....	114

ABSTRAK

Hubungan Antara Sikap Profesional dengan Kualitas Pelayanan Pada Perias Pengantin di Surakarta

Kebutuhan masyarakat akan jasa penata rias pengantin tidak akan pernah berhenti, karena hal itu merupakan tuntutan kebutuhan manusia dewasa yang senantiasa terikat dengan tali perkawinan. Salah satu upaya pelayanan di bidang Tata Rias Pengantin adalah tersedianya tenaga perias pengantin yang memadai baik jumlah maupun kualitasnya masih sangat terbatas. Kualitas pelayanan memegang peran penting dalam dunia usaha jasa rias pengantin. Persaingan yang semakin ketat dalam bidang jasa rias pengantin membuat perias pengantin dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan yang optimal. Akan tetapi dalam kenyataan tidak semua perias pengantin memiliki sikap profesional. Tujuan penelitian ini, yaitu ingin mengetahui: (1) Hubungan antara sikap profesional dengan kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta. (2) Peran sikap profesional terhadap kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta. (3) Tingkat sikap profesional dan kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu ada hubungan positif antara sikap profesional dengan kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah para perias pengantin yang berjumlah 333 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah para perias pengantin yang ada di Surakarta, dengan jumlah sampel 70 orang. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan skala yaitu skala sikap profesional dan skala kualitas pelayanan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment*.

Berdasarkan analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Ada hubungan positif yang sangat signifikan antara sikap profesional dengan kualitas pelayanan. Maksudnya, semakin tinggi sikap profesional, maka semakin tinggi kualitas pelayanan. Sebaliknya, semakin rendah sikap profesional, maka semakin rendah pula kualitas pelayanan subjek. (2) Peran sikap profesional terhadap kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta sebesar 0,157 atau 15,7%. Hal ini berarti masih terdapat beberapa variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 84,3% diluar variabel sikap profesional. (3) Tingkat sikap profesional termasuk kategori tinggi dan kualitas pelayanan pada perias pengantin di Surakarta termasuk kategori sedang.

Kata kunci : *Sikap profesional dan kualitas pelayanan*