

PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN MENGENAI TEKNIK RUSSIAN MANICURE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DEWI BEAUTY STUDIO

Oleh

Ni Luh Komang Rinahayu Anjayani, NIM 2215011006

Jurusan Teknologi Industri

ABSTRAK

Perkembangan industri kecantikan yang semakin pesat mendorong pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Salah satu layanan yang saat ini banyak diminati adalah *Russian Manicure*, yaitu teknik perawatan kuku yang berfokus pada pembersihan area kutikula secara detail menggunakan alat khusus sehingga menghasilkan tampilan kuku yang lebih rapi, bersih, dan estetik. Penerapan teknik yang tepat diharapkan dapat memberikan persepsi yang baik, pengalaman layanan yang optimal, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen mengenai teknik *Russian Manicure* terhadap kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan layanan *Russian Manicure* di Dewi Beauty Studio selama 2 tahun terakhir sebanyak 142 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 59 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen mengenai teknik *Russian Manicure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio dengan nilai signifikansi sebesar $< 0,001 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,694 menunjukkan bahwa persepsi konsumen mengenai teknik *Russian Manicure* memberikan kontribusi sebesar 69,4% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 30,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi konsumen mengenai Teknik Russian Manicure terhadap kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio.

Kata Kunci: *Russian Manicure*, kepuasan pelanggan, layanan kecantikan

THE EFFECT CONSUMER PERCEPTION ABOUT THE RUSSIAN MANICURE TECHNIQUE ON CUSTOMER SATISFACTION AT DEWI BEAUTY STUDIO

By

Ni Luh Komang Rinahayu Anjayani, Student ID 2215011006

Department of Industrial Technology

ABSTRACT

The rapid growth of the beauty industry compels business operators to continuously enhance service quality to meet customer needs and ensure satisfaction. One service currently in high demand is the Russian Manicure—a nail care technique that focuses on meticulous cuticle cleaning using specialized tools, resulting in a neater, cleaner, and more aesthetic nail appearance. Proper application of this technique is expected to deliver an optimal service experience, a good perception, also boost customer satisfaction. This study aims to determine the impact of the Russian Manicure technique on customer satisfaction at Dewi Beauty Studio. A quantitative approach with a causal-associative research design was employed. The study population consisted of all 142 customers who utilized the Russian Manicure service at Dewi Beauty Studio over the two last year. Probability sampling was used to select a sample of 59 respondents. Data were collected through the distribution of questionnaires. Data analysis techniques included instrument testing, classical assumption testing, simple linear regression analysis, the coefficient of determination test, and hypothesis testing (partial t-test). The results indicate that the consumer perception about Russian Manicure technique has a positive and significant effect on customer satisfaction at Dewi Beauty Studio, with a significance value of $< 0,001$ ($p < 0.05$). The coefficient of determination (R -squared) of 0.694 reveals that the consumer perception about Russian Manicure technique contributes 69,4%% to customer satisfaction, while the remaining 30,6% is influenced by factors outside the scope of this study. Thus, it can be concluded that consumer perception about Russian Manicure technique has a significant influence on customer satisfaction at Dewi Beauty Studio.

Keywords: *Russian manicure, customer satisfaction, beauty services*