

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PROMOSI,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN QUEEN REBORN  
SALON KOTA PALEMBANG**



**Disusun Oleh :**

**Adela Rastavela**

**2024200069**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG  
PALEMBANG  
2024**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG**

---

Program Studi Manajemen Skripsi  
Sarjana Ekonomi Semester Gasal  
tahun 2023/2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PROMOSI,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN QUEEN REBORN  
SALON KOTA PALEMBANG**

**Adela Rastavela**

**2024200069**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Citra Merek, promosi, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Queen Reborn salon kota Palembang. Populasi penelitian ini adalah konsumen salon Queen Reborn Palembang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 356 responden. Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis dan pengolahan data menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan jasa, citra merek, promosi dan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kemudian secara simultan menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan jasa, citra merek, promosi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di salon Queen Reborn d kota Palembang.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Promosi, dan Harga Kepuasan pelanggan.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa sekarang industry kreatif semakin berkembang di Indonesia, industry kreatif adalah industry yang berasal dari pemanfaatan keterampilan, kreativitas dan bakat yang dimiliki individu dalam menciptakan kesejahteraan lapangan pekerjaan dengan menghasilkan dan memberdayakan daya kreasi dan daya cipta individu tersebut. Salah satu jenis industry kreatif yang berkembang pada masa sekarang yaitu usaha salon kecantikan. Seiring dengan perkembangan pada masa sekarang banyak masyarakat yang mulai menyadari pentingnya menjaga penampilan agar tetap terlihat menarik (Arifin et al., 2020). Penampilan adalah hal yang sangat penting bagi setiap orang yang ingin memiliki nilai tambah pada dirinya, keadaan yang seperti ini membuat masyarakat sadar akan perawatan diri, sehingga perawatan diri di masa sekarang menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Terutama anak muda yang biasanya sering berkunjung ke salon dan menginginkan pelayanan yang beragam, bukan hanya potong rambut melainkan banyak pelayanan yang dapat dipilih sesuai apa yang dibutuhkan pelanggan. Dengan seiringnya perkembangan semakin banyak orang yang menjadikan perawatan diri sebagai kebutuhan dasar, maka dari itu pertumbuhan pendapatan di bidang perawatan diri dan kecantikan semakin meningkat dan berkembang

**Tabel 1.1 Data Pangsa Pasar Kecantikan**

<b>Tahun</b>	<b>Kenaikan</b>
2019	4.120
2020	4.390
2021	4.634
2022	4.847

Sumber : (Kompas, 2022)

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pangsa pasar kecantikan semakin meningkat, industri kecantikan mengalami kenaikan jumlah perusahaan hingga 20,6% sebanyak 913 industri terhitung dari tahun 2021 hingga akhir tahun 2022, hal ini menunjukkan besarnya potensi dan peluang dalam industri kecantikan khususnya di Indonesia. Karena hal ini menjadi penyebab banyaknya orang yang membangun usaha jasa salon kecantikan dan menimbulkan banyaknya pesaing, karena meningkatnya persaingan maka membutuhkan strategi yang akan di kembangkan. Perusahaan yang mampu mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya, akan lebih mengerti strategi apa yang akan di lakukan untuk menahan pelanggannya agar puas dan tetap melakukan pembelian jasa di Perusahaan tersebut (Atika et al., 2022). Pada masa sekarang di kota Palembang sudah banyak yang membuka uasaha salon kecantikan salah satunya Salon Queen Reborn.

Queen Reborn Salon telah di dirikan pada tahun 2009, salon Queen Reborn bergerak di bidang perawatan diri seperti memotong rambut, creambath, hair spa, facial, cat rambut dan berbagai perawatan lainnya, salon Queen Reborn terletak

di jalan MP. Mangkunegara No 8, Bukit sangkalKecamatan Kalidoni , kota Palembang Sumatra Selatan. Salon Queen Reborn buka setiap hari pada pukul 08.00 sampai pukul 19.00, salon Queen Reborn selalu berusaha menyajikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggannya, sehingga mendapatkan ulasan yang cukup baik dari para pelanggannya,salon Queen Reborn mentotalitaskan pelayanannya untuk para pelanggannya karena pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagiperusahaan jasa.

**Tabel 1.2 Penilaian Pelayanan Salon di Kota Palembang**

<b>Nama Salon</b>	<b>Penilaian/Reting</b>
Queen Reborn Salon dan Spa	4.8
Utie Salon Muslimah	4.9
Yhoophii Salon KM 7	5.0
VJe Salon	4.9
The Yellow Salon	4.7

Sumber : Penulis (2023)

Pada tabel 1.2 terdapat data penilaian salon di kota Palembang, reteng pada salon Queen Reborn 4,8. Biasanya reteng yang diberikan oleh konsumen atau pelanggan sesuai dengan perasaan puas yang mereka terima dari perusahaan produk atau jasa yang mereka beli. Terjadinya kepuasan pelanggan akan memberi pengaruh yang besar terhadap kelangsungan usaha jasa, tanpa adanya kepuasan pelanggan maka harapan suatu perusahaan untuk tumbuh danberkembang sangat sulit, Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya Umar dalam (Indrasari, 2019) Ketika harapan yang dimiliki dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui maka konsumen akan merasakan kepuasan.

**Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung Salon dan spa Queen Reborn Palembang**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
2019	3.762
2020	2.015
2021	3.483
2022	3.275

Sumber : Salon Queen Reborn 2023

Pada tabel 2.3 terdapat data jumlah pengunjung salon dan spa Queen Reborn di kota Palembang dari tahun 2019 sampai 2022, dimana adanya penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2020 dikarenakan dampak dari adanya virus covid 19 yang mengakibatkan usaha harus tutup sementara karena adanya kebijakan dari pemerintah untuk jaga jarak satu sama lain. Dan jumlah pengunjung mulai normal kembali di tahun 2021 dan mengalami sedikit penurunan jumlah pengunjung di tahun 2022.

Menurut Tiptono dalam (Indrasari, 2019), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan sehingga mereka akan menjadi loyal terhadap salon Queen Reborn. Dengan menggunakan kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka akan menurunkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu jika melakukan kualitas pelayanan dengan baik maka konsumen akan puas dan tetap loyal terhadap perusahaan tersebut. Selain kualitas pelayanan, citra merek juga merupakan faktor yang mempengaruhi

kepuasan konsumen, merek merupakan hal yang penting karena akan membawa citra suatu Perusahaan. Menurut Hogan dalam (Indrasari, 2019) citra merek merupakan asosiasi dari semua informasi yang tersedia mengenai produk, jasa dan perusahaan dari merek yang dimaksud. Dengan memiliki citra merek yang baik maka konsumen akan mengenali produk atau jasa yang akan mereka beli, menciptakan citra merek yang baik dengan memberikan aspek kognitif pengetahuan dan situasi dari penggunaan layanan jasa salon kecantikan dan kemampuan mengelola perasaan dan emosi dari konsumen jasa salon kecantikan, citra merek yang baik sangat penting dikelola karena hal ini merupakan persepsi dan preferensi konsumen terhadap jasa yang diberikan kepada konsumen.

**Tabel 1.4 Jumlah Pendapatan Salon dan Spa Queen Reborn**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan</b>
2019	Rp.360.000.000
2020	Rp.201.000.000
2021	Rp.300.000.000
2022	Rp.286.000.000

Sumber : Salon Queen Reborn (2023)

Pada tabel 1.3 menunjukkan data jumlah pendapatan per tahun Salon dan spa Queen Reborn, pada tahun 2020 salon Queen Reborn mengalami penurunan pendapatan secara drastis dikarenakan maraknya covid-19 sehingga pemerintah menghimbau adanya jaga jarak satu sama lain, sehingga berpengaruh pada salon Queen Reborn dan sempat melakukan tutup sementara selama tiga bulan di tahun 2020. Selain itu penurunan pendapatan juga terjadi pada tahun 2022. Selain citra merek, promosi juga berpengaruh terhadap kelangsungan usaha untuk memasarkan produk atau jasanya. Menurut Swastha dalam (Mohammad Ubait Hisni et al., 2022; Sahrin et al., 2021) promosi adalah komunikasi informasi anatara penjual dan calon



pembeli atau pihak lain dalam saluran untuk mempengaruhi sikap dan perilaku, tujuan promosi adalah menyampaikan pesan tentang suatu produk atau jasanya, selain itu promosi juga dapat mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian barang atau jasa, membujuk sasarannya baik itu pelanggan, konsumen, atau calon konsumennya, mendorong pembelian dalam jangka pendek dan meningkatkan hubungan pelanggan dalam jangka panjang. Salon Queen Reborn melakukan promosi melalui akun instagramnya sendiri, dengan cara memposting foto atau video layanan yang ada di salon Queen Reborn, salon Queen Reborn juga melakukan sales promotion dengan cara memberikan potongan harga pada salah satu treatment yang ada di salon Queen Reborn, tetapi salon Queen Reborn tidak pernah menggunakan jasa model atau selebgram untuk mempromosikan produk atau jasanya, salon Queen Reborn hanya membuat cerita di akun instagramnya sebagai sarana promosinya, yang di mana tidak memiliki cakupan luas sebagai sarana untuk mempromosikan produk atau jasanya, dan pada masa sekarang sudah banyak yang menggunakan jasa model atau selebgram sebagai sarana promosi produk atau jasa suatu perusahaan.

**Tabel 1.5 Daftar Pelayanan dan Harga Salon di Kota Palembang**

<b>Salon The Yellow</b>	
<b>Daftar Pelayanan</b>	<b>Harga</b>
Cuci blow/catok/curly	Rp.40.000,-
Hair Spa Buah	Rp.50.000,-
Creambath buah	Rp.50.000,-
Creambath Matrix	Rp.100.000,-
<b>Salon Yhoophi</b>	
<b>Daftar Pelayanan</b>	<b>Harga</b>
Cuci blow/catok/curly	Rp.65.000,-
Hair Spa	Rp.95.000,-

Creambath	Rp.50.000,-
Hair Mask	Rp.75.000,-
<b>Salon Utie Muslimah</b>	
<b>Daftar Pelayanan</b>	<b>Harga</b>
Cuci blow/catok/curly	Rp.60.000,-
Hair Spa	Rp.85.000,-
Creambath	Rp.60.000,-
Hair Mask	Rp.75.000,-
<b>Salon Vje Palembang</b>	
<b>Daftar Pelayanan</b>	<b>Harga</b>
Cuci blow/catok/curly	Rp.75.000,-
Hair Spa	Rp.85.000,-
Creambath	Rp.85.000,-
Hair Mask	Rp.90.000,-
<b>Salon Queen Reborn</b>	
<b>Daftar Pelayanan</b>	<b>Harga</b>
Cuci blow/catok/curly	Rp.50.000,-
Hair Spa by Loreal	Rp.120.000,-
Creambath Premium	Rp.60.000,-
Hair Mask	Rp.80.000,-

Sumber : instagram (salon The Yellow, Yhoophi, Utie Muslimah, Vje paelmbang, QueenReborn 2023)

Pada tabel 1.4 terdapat beberapa data harga pelayanan yang disediakan oleh beberapa salon yang ada di kota Palembang salah satunya salon The Yellow, salon Yhoophi, salon Utie Muslimah, salon Vje Palembang, dan salonQueen Reborn Dimana harga pelayanan yang diberikan oleh salon ini sudah sesuai dengan pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan dan konsumen yang menggunakan jasa salon mereka.

Menurut Philip Kotler dalam (Indrasari, 2019) harga adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah darinilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat harga yang telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pembeli. Harga merupakan salah satu pertimbangan bagi calon konsumen yang akan membeli atau menggunakan jasa kita, calon

konsumen akan mempertimbangkan harga yang ditawarkan sudah sesuai atau belum dengan jasa yang sudah di sediakan, jika harga sudah sesuai tidak ragu konsumen akan merasa puas dan tidak ragu melakukan transaksi ulang pada jasa salon dan spa Queen Reborn.

Berdasarkan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Hotman Napitupulu dengan judul pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Poespa Salon dan Spa Bekasi Barat. Dalam penelitian ini memiliki hasil yaitu kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Poespa Salon dan Spa yang artinya bahwa ketika adanya peningkatan pada kualitas pelayanan maka akan menambah

peningkatan pada kepuasan pelanggan, dan apabila ada peningkatan pada harga maka akan ada peningkatan pada kepuasan pelanggan Poespa Salon dan Spa. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Feren Ebrik Trianto, Muhammad Naely Azhad, dan Haris Hermawan dengan judul pengaruh promosi, harga, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen salon Sheryl. Dalam penelitian ini memiliki hasil yaitu promosi, harga, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen salon Sheryl yang artinya promosi membantu salon Sheryl untuk meningkatkan pemasarannya, selain itu ada juga harga dan kualitas layanan yang harus di tingkatkan untuk menembus pangsa pasar

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Yoantri Atika, Tengku Putri Lindung Bulan, dan Erni Junaida dengan judul pengaruh brand image, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Ance Salon di kota Kuala Simpang. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan brand image, fasilitas, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Ance

Salon di kota Kuala Simpong. Ketiga penelitian di atas memiliki fokus pada peningkatan kepuasan konsumen namun memiliki variabel yang berbeda serta lokasi penelitian berbeda dengan yang diteliti oleh peneliti, selain itu ketiga penelitian sebelumnya memiliki variabel yang lebih sedikit dibandingkan variabel peneliti, pada penelitian ini berfokus pada pembaharuan variabel yang memungkinkan pembahasan terkait kepuasan pelanggan bisa ditingkatkan dan dikaji lebih dalam. Oleh karena itu judul penelitian peneliti berdasarkan fenomena adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa, Citra Merek, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Queen Reborn di Kota Palembang”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa, citra merek, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan salon dan spa Queen Reborn di kota Palembang secara parsial?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa, citra merek, Promosi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan salon Queen Reborn di kota Palembang secara simultan?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini meliputi variabel kualitas pelayanan, citra merek, Promosi, dan harga yang meliputi variabel independent dan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Sedangkan objek penelitian dilakukan di salon dan spa Queen Reborn kota Palembang.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa, citra merek, promosi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan salon Queen Reborn di kota Palembang secara parsial.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa, citra merek, promosi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan salon Queen Reborn di kota Palembang secara simultan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini, yaitu :

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat yaitu dapat memberikan informasi, gambaran, referensi bagi peneliti selanjutnya terkait pengaruh kualitas pelayanan jasa, citra merek, promosi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan salon dan spa Queen Reborn Palembang, sehingga dapat menjadi sarana bahan bacaan serta pengembangan ilmu pengetahuan.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara parktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

###### **1.5.2.1 Bagi peneliti**

Manfaat yang dapat diperoleh bagi peneliti yaitu sebagai aplikasi dari keilmuan yang di peroleh sekaligus menambah referensi .

###### **1.5.2.2 Bagi perusahaan**

Manfaat yang dapat diperoleh bagi perusahaan yaitu dapat menjadi referensi atau masukan bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dari penelitian ini.

### **1.5.2.3 Bagi peneliti**

Manfaat yang dapat diperoleh bagi pembaca (peneliti lainnya) yaitu dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematis penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan mengenai landasan teori yang isinya pengertian kualitas pelayanan jasa, citra merek, promosi, harga, dan kepuasan pelanggan. Peneliti juga menguraikan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, objek/subjek penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan melakukan pembahasan mengenai pengolahan terhadap data yang telah di peroleh yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang di teliti oleh penulis, di dalam bab ini pula terdapat gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahsan penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitan yang telah diperoleh dan akan memberikan saran bagi perusahaan yang di jadikan objek penelitian.









## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. F., Hartoyo, & Yusuf, E. Z. (2020). The Importance of Service Quality in Building Customer Satisfaction and Loyalty in the Service Industry: A Case Study of Hunky Dory Barbershop. *Binus Business Review*, 11(2), 79–89. <https://doi.org/10.21512/bbr.v11i2.6268>
- Atika, Y., Bullan, T. P. L., & Junaida, E. (2022). Pengaruh Brand Image, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ance Salon Di Kota Kuala Simpang. *JIM: Manajerial Terapan*, 2(1), 1–11.
- Mulyani, S., Haryanti, I. (2020). Pengaruh Experiential Marketing dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Laki Lucky Babershop. *Jurnal Ekonomidan Manajemen*, 4(1).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* Unitomo Pres.
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian untuk Ilmu Manajemen, Akutansidan Bisnis*. Rajawali Pers.
- Mohammad Ubait Hisni, Feti Fatimah, & Gunawan, Y. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Physical Evidence Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Sheama Glenmore Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Eksakta*, 1(2), 85–97. <https://doi.org/10.47134/trilogi.v1i2.13>
- Mutia, A. (2022). *Makin Meroket, Pendapatan Produk Kecantikan dan PerawatanDiri di RI Capai Rp111,83 Triliun pada 2022*. DataBoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/05/makin-meroket-pendapatan-produk-kecantikan-dan-perawatan-diri-di-ri-capai-rp11183-triliun-pada-2022>
- Napitupulu, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Poespa Salon & Spa Bekasi Barat. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 20(2), 1–7.
- Queen Reborn salon & Spa. (2023). *Rating Queen Reborn salon & Spa*.
- Google. <https://www.google.com/localservices/prolist?spp=Cg0vZy8xMWY3bmt4dzhy&src=2&slp=UhUIARIREg8iDS9nLzExZjdua3h3OHI>
- Sahrin, Qimariyah, E., & Febriyah, F. (2021). *Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan*. CV. Penerbit Qiara Media.

- Utie Salon Muslimah. (2023). *Rating Utie Salon Muslimah*. Google.  
[https://www.google.com/localservices/prolist?spp=Cg0vZy8xMWgz\\_YnM4ZGdz&src=2&slp=UhUIARIREg8iDS9nLzExaDNiczhkZ3M](https://www.google.com/localservices/prolist?spp=Cg0vZy8xMWgz_YnM4ZGdz&src=2&slp=UhUIARIREg8iDS9nLzExaDNiczhkZ3M)
- The Yellow Salon. (2023). *Rating The Yellow Salon*. Google.  
<https://g.co/kgs/ZDQ6i4>
- Utiesalonmuslimah. (2023). *Price List Utiesalonmuslimah*. Instagram.  
<https://www.instagram.com/utiesalonmuslimah/>
- VJe Salon & Bridal palembang. (2023). *Rating VJe Salon & Bridal palembang*. Google.  
<https://www.google.cOvLrhNLg9hhBzOKxFqWNmGFPq9lqqIcKsZiZL3INtPruwThpetobwK3v0MXGX>  
Vje salon palembang. (2023). *Price List Vje salon palembang*. Instagram.  
[https://www.instagram.com/vje\\_salon\\_palembang/](https://www.instagram.com/vje_salon_palembang/)
- Yhoophii Salon Spa. (2023). *Rating Yhoophii Salon Spa KM 7*. Google.  
[https://www.google.com/localservices/prolist?spp=Cg0vZy8xMXNoc3\\_ptbm43&src=2&slp=UhUIARIREg8iDS9nLzExc2hzem1ubjc](https://www.google.com/localservices/prolist?spp=Cg0vZy8xMXNoc3_ptbm43&src=2&slp=UhUIARIREg8iDS9nLzExc2hzem1ubjc)
- Yhoophiisalonspa. (2023). *Price List Yhoophiisalonspa*. Instagram.  
<https://www.instagram.com/yhoophiisalonspa/>
- The Yellow Salon. (2023). *Price List The Yellow Salon*. Instagram.  
<https://www.instagram.com/theyellow.salon/>  
<https://www.instagram.com/theyellow.salon/>
- Yuniawati, Y. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Salon Johnny Andrian. *Journal of Economics and Accounting*, 2(3), 1–6.
- Yurico, B., Fatimah, F., & Rahayu, J. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Barbershop Den Bagoes Tanggul Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur*, 1(11), 1–16.