

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN NOORIKA  
BEAUTY METLAND CIBITUNG**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Miladiah

NPM : 41183402180033



Program S-1  
Jurusan Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45"**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**BEKASI**  
**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN NOORIKA  
BEAUTY METLAND CIBITUNG**

Tanggal : 09 November 2022

Oleh

Miladiah

NPM : 41183402180033

Disetujui,

Pembimbing

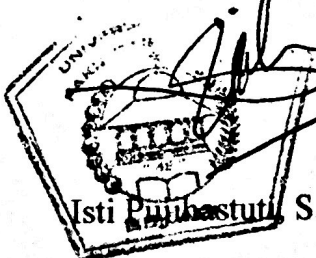
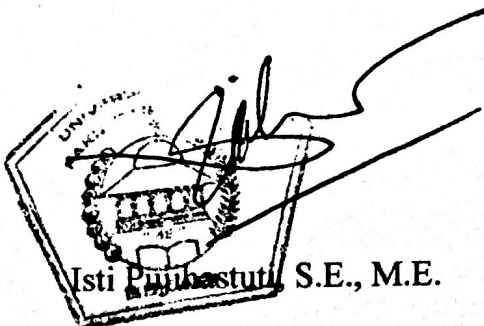


Rusham, S.E., M.M.

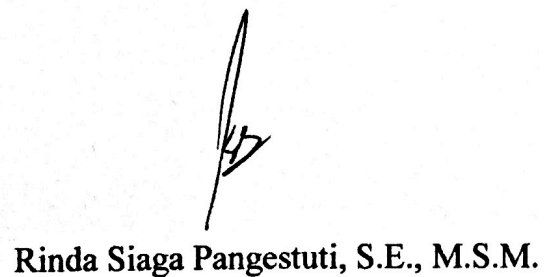
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Isti Pujiastuti, S.E., M.E.



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN NOORIKA  
BEAUTY METLAND CIBITUNG**

Tanggal : 16 November 2022

Oleh

Miladiah

NPM : 41183402180033

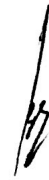
Diuji oleh,

Penguji I



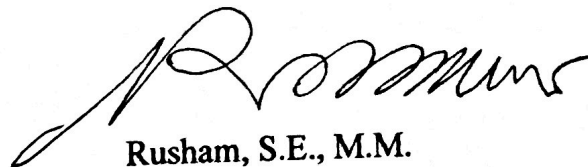
Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Penguji II



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,  
Pembimbing



Rusham, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miladiah

Npm : 41183402180033

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Noorika Beauty Metland Cibitung.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemarkan asli sayan sendiri. Dalam Skripsi ini tidak dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi yang berlaku.

Demikian Lembar Pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 09 November 2022

Yang Menyatakan



5000  
METERAI  
TEMPEL  
9897AAJX951573445

Miladiah

## ABSTRAK

Miladiyah (41183402180033)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Noorika Beauty Metland Cibitung.

xiv + 66 halaman + 16 tabel + 2 gambar + 17 lampiran

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan Pelanggan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan Pelanggan pada Klinik kecantikan Noorika Beauty Metland Cibitung.

Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah Pelanggan Klinik Noorika Beauty sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan kuesioner.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10,753 dengan tingkat signifikan 0,000, maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Hasil ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Apabila ditinjau secara parsial uji hipotesis melalui analisis regresi berganda variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, hal ini dibuktikan dari nilai uji t yaitu  $t_{hitung}$  pada variabel kualitas pelayanan  $X_1 = 2,097$  dengan tingkat signifikan 0,040 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, kemudian variabel pada variabel harga  $X_2 = 1,876$  dengan tingkat signifikan 0,046 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Pengaruh tersebut dapat diprediksi dengan menggunakan persamaan regresi  $Y = 2,444 + 0,573 (X_1) + 0,298 (X_2)$ . Dari hasil ini dapat dilihat kedua variabel independen (kualitas pelayanan dan harga) adalah positif artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Dari hasil penelitian ini bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan dan harga adalah sebesar 35,5%, sedangkan sisanya 64,5% dipengaruhi oleh variabel atau faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka : 24 (2012 – 2022)

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirahim*

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji Syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan ridho-Nya kepada penulis sehinggga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Noorika Beauty Metland Cibitung”

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Dalam Kegiatan penelitian hingga penyusunan skripsi, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rusham, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyka pengarahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Dosen-dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi yang dengan sabar membimbing, memberikan dan membagi ilmunya kepada kami semua dari semester awal sampai sekarang.
5. dr. Febrika Nurfajriah selaku owner Klinik Noorika Beauty Metland Cibitung yang telah memberikan saya izin riset dan memberikan data untuk penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua terutama ibu saya Hj. Jamaliyah dan semua keluarga saya yang telah mensupport dan mendoakan saya dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin dapat saya balas dengan apapun.

7. Sahabat-sahabat saya dan Anggota Magma 2018 yang telah membantu dan mensupport dalam proses skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Bekasi, 25 September 2022

Penulis,

Miladiah

## DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan manfaat penelitian .....	6
1.4 Ruang Lingkup atau pembatasan masalah .....	7
1.5 Sistematika Pelaporan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kualitas pelayanan .....	9
2.2.1 Definisi kualitas pelayanan .....	9
2.2.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3 Indikator kualitas pelayanan.....	12
2.2 Harga .....	12
2.2.1 Definisi Harga .....	12
2.2.3 Tujuan Penetapan Harga .....	14
2.2.4 Indikator Harga .....	15
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	16



2.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan.....	17
2.3.4	Indikator kepuasan pelanggan.....	18
2.4	Penelitian Terdahulu .....	18
2.5	Kerangka Pemikiran.....	22
2.6	Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>28</b>
3.1	Desain Penelitian .....	28
3.2	Instrumen penelitian.....	31
3.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	36
3.3.3.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	37
3.3.4	Uji Penelitian Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.1	Sejarah Singkat Klinik Noorika Metland Cibitung .....	41
4.2.	Uji Kualitas Data .....	45
4.2.2	Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas .....	48
4.3	Deskripsi Variabel.....	49
4.4.1	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	49
4.4.2	Deskripsi Data Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	51
4.4.3	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
4.4.4	Deskripsi Hasil Uji Statistik .....	55
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	56
4.5.1	Uji Normalitas.....	56
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	57
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.5	Analisis Linier Regresi Berganda .....	58
4.6	Uji Penelitian Hipotesis.....	59
4.7.1	Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t) .....	59
4.7.2	Uji Signifikan Secara Bersama-sama atau Anova (Uji F) .....	60
4.7.3	Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	61
4.7	Pembahasan.....	63

4.8 Kelemahan Penelitian .....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1 Data Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan.....	3
Tabel 1. 2 Tabel Perbandingan Harga Klinik Noorika Beauty dan pesaingnya .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Alternatif jawaban skala likert.....	31
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden Penelitian .....	43
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Harga ( $X_2$ ) .....	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	48
Tabel 4. 6 Skor Jawaban Responden Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	49
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden Harga ( $X_2$ ).....	51
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan (Y) .....	53
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	58
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Signifikan Secara Bersama-sama (Uji F).....	61
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 2. 1 Model Kerangka Pemikiran Teoritis.....	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Klinik Noorika Beauty Metland Cibitung .....	42

## DAFTAR GRAFIK

	<b>Halaman</b>
Grafik 1.1 Grafik data pelanggan Klinik Noorika Beauty .....	2

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	78
Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Harga.....	81
Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	85
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ...	89
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	96
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	98
Lampiran 8 Hasil Uji Penelitian Hipotesis .....	99
Lampiran 9 Tabel Distribusi t.....	100
Lampiran 10 Tabel Distribusi F.....	102
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi.....	104
Lampiran 12 Kartu Seminar Proposal.....	105
Lampiran 13 Surat Keputusan Pembimbing.....	107
Lampiran 14 Surat Izin Penelitian .....	108
Lampiran 15 Hasil Wawancara .....	109
Lampiran 16 Daftar Menu Treatmen .....	109
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup .....	112

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Noorika Beauty Metland Cibitung

## ORIGINALITY REPORT

**30%**  
SIMILARITY INDEX

**29%**  
INTERNET SOURCES

**15%**  
PUBLICATIONS

**21%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.stei.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>repository.unitomo.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>journal.unbara.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repository.unbari.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universitas Putera Batam</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>eprints.undip.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repository.unismabekasi.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>