

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KLINIK
KECANTIKAN LARISSA AESTHATIC KARTASURA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ELFINA PIPIN SETYANTI

B100190239

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KLINIK KECANTIKAN LARISSA
AESTHATIC KARTASURA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

ELFINA PIPIN SETYANTI

B100190239

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 12 Januari 2023

Pembimbing Utama



(Imron, S.E., M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si

NIDN: 829/0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KLINIK KECANTIKAN LARISSA
AESTHATIC KARTASURA**

OLEH

ELFINA PIPIN SETYANTI

B100190239

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 12 Januari 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

1. Imron, S.E., M.Si

(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

2. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si

(Anggota I Dewan Penguji)

(.....)

3. Drs. Sri Padmantyo, MBA

(Anggota II Dewan Penguji)

Sri Padmantyo

Dekan,



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si
NIDN: 829/0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A.Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417
Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ELFINA PIPIN SETYANTI**

NIRM/NIM : **B100190239**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KLINIK KECANTIKAN LARISSA AESTHATIC KARTASURA**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 12 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

Elfina Pipin Setyanti

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S Ar-ra’d: 11)

“Jadilah dirimu sendiri, isi hidupmu dengan orang-orang baik, dan jangan terlalu besar kepala. Semuanya bisa hilang besok”

(Molly Sims)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini special untuk :

1. Allah SWT yang memberikan rahmat, karunian, nikmat, kemudahan serta hidayahnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan dan membawa perubahan dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang terang benderang ini.
3. Kedua orang tua saya serta keluarga tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, semangat dan motivasi yang sangat besar sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya di Universitas Muhammadiyah ini.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuannya serta bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teman-teman seperjuangan di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Angkatan 2019 dan seluruh teman-teman saya diluar prodi manajemen yang telah menemani dan membantu saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-per satu.
6. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan di Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Kartasura. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Kartasura, dalam penelitian ini jumlah responden yang didapatkan adalah 100 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 skala likert. Analisis data menggunakan SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan hasil uji t dengan nilai signifikansi t sebesar $0,046 < 0,05$. Serta variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan hasil uji t dengan nilai signifikansi t sebesar $0,026 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Layanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at the Larissa Aesthetic Kartasura Beauty Clinic. The method used in this research is quantitative method. The population and sample of this study were customers who had made purchases at the Larissa Aesthetic Kartasura Beauty Clinic, in this study the number of respondents was 100 respondents. Source of data used is primary data. The measurement scale used in this study is 5 Likert scale. Data analysis using SPSS 23

The results showed that the Product quality variable had a positive and significant effect on Customer Satisfaction. And the result of the t test with a significance value of $0,046 < 0,05$. And the Service Quality variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. And the result of the t test with a significance value of $0,026 < 0,05$.

Keywords : quality product, Service, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Kartasura”.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Pembimbing Akademik dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H Sofyan Arif M. Si, selaku rector Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Rini Kuswati, SE., M. S.i, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imron Rosyadi, S. E.M.S, selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Edy Purwo Saputro, selaku pembimbing akademis yang memberikan dorongan dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
7. Kedua orang tuaku Bapak Kukuh Setyawan dan Ibu Rini Sri Widiyanti yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilakukan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 30 Desember 2022

Penulis

Elfina Pipim Setyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Kualitas Produk	8
2. Kualitas Layanan	11
3. Kepuasan Pelanggan.....	16
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Perumusan Hipotesis.....	23
D. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis penelitian.....	27
B. Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional.....	27

C. Data dan Sumber Data	28
D. Populasi dan Sampel	28
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Definisi Operasional Variabel	30
G. Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Perusahaan	37
1. Sejarah Perusahaan	37
2. Visi dan Misi Perusahaan	38
3. Produk-Produk dan Perawatan Larissan Aesthetic Canter	38
4. High Technology Treatment	39
B. Hasil Penelitian	40
1. Deskripsi Responden	40
2. Uji Instrumen Penelitian	43
3. Uji Asumsi Klasik	45
4. Uji Hipotesis	48
C. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Keterbatasan	53
C. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Fruit Facial	39
Tabel 4. 2 Bio Light Therapy	39
Tabel 4. 3 Brightening Facial.....	39
Tabel 4. 4 Anti Acne Facial	40
Tabel 4. 5 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 6 Deskripsi Berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 7 Deskripsi Berdasarkan Jumlah Pendapatan	42
Tabel 4. 8 Deskripsi Berdasarkan Intensitas Pembelian	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas X1.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel X2	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validasi Variabel Y	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 16 Hasil Rangkuman Uji Analisis Berganda	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2. Data Diri Responden	60
Lampiran 3. Identitas Responden.....	63
Lampiran 4. Uji Analisis Data	64
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik	67
Lampiran 6. Uji Hipotesis	69