

**LOYALITAS PELANGGAN PADA LARISSA AESTHETIC
CENTER**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

EVITA APRIYANA

B 100 150 145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

LOYALITAS PELAGGAN PADA LARISSA AESTHETIC CENTER

Yang ditulis oleh :

EVITA APRIYANA
B 100 150 145

**Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.**

Surakarta, 24 Juni 2019

Pembimbing



(Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M.Si.)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

LOYALITAS PELANGGAN PADA LARISSA AESTHETIC CENTER

Oleh :

EVITA APRIYANA

B 100 150 145

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari, Sabtu 24 Juni 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji

1. Dr. Edy Purwo Saputro, SE, M.Si.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Chuzaimah, MM
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Sri Murwanti, SE, M.Si.
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Sukoharjo, Telp. (0271) 717417
Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EVITA APRIYANA

NIM : B100150145

Jurusan : MANAJEMEN

JudulSkripsi : LOYALITAS PELANGGAN PADA LARISSA AESTHETIC
CENTER

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 ini hasil jiplakan, maka bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 24 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,

EVITA APRIYANA

MOTTO

"Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis; dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum."

(Mahatma Gandhi)

"Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah."

(Abu Bakar Sibli)

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah."

(Thomas Alva Edison)

"Tunjukkanlah kami jalan yang lurus (yaitu) jalan orang-orang yang telah Engkau anugerahkan nikmat kepada mereka bukan (jalan) mereka yang dimurkai dan bukan (pula jalan) mereka yang sesat"

(Q.S. Al-Fatihah : 6-7)

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini kepada:

Dengan penuh rasa syukur pada Allah SWT serta kerendahan hati, saya persembahkan karya sederhana ini kepada :

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna.
2. Rosullulah SAW semoga sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Beliau Nabi Muhammad SAW.
3. Bapak dan Almh. Ibuku tercinta, terima kasih atas segala kasih sayang dan bimbingan, dan perhatian yang tak pernah berhenti yang akan selalu terabadikan selama hidupku.
4. Terimakasih kepada kakak ku tercinta yang telah memberikan doa dan semangat.
5. Bapak Edy Purwo Saputro, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbingku dalam membuat karya sederhana ini.
6. Keluarga besarku tersayang, dengan tali persaudaraan kita semoga tetap abadi.
7. Sahabat-sahabatku CMEWEW (Refina, Siska, Dita, Anis, Ria, Della, dan April). Trimakasih karena kalian selalu jadi *mood booster* . kalian teman

traveling yang kece dan asik. Semoga kita menjadi orang yang paling beruntung. Aamiin

8. Teman-temanku kelas D Manajemen. Terimakasih atas pertemanan kalian selama ini, pengalaman dan kenangan yang tak terlupakan semoga kita semua menjadi orang yang sukses, Aamiin.
9. Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat dan teman yang akan selalu mendukung dan melengkapi hari-hariku.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis loyalitas pelanggan pada Larissa Aesthetic Center. Populasi penelitian ini adalah mahasiswi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik *non probability* yaitu *accidental* sampling dimana responden diambil secara kebetulan ditemui dengan pengisian kuesioner yang sudah disiapkan. Berdasarkan metode dan teknik penarikan sampel diperoleh sebanyak 100 responden yang sesuai dengan kriteria. Dengan menggunakan kriteria usia, penghasilan orang tua, uang saku, dan tempat tinggal. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji determinasi (R^2), uji ketepatan model (uji F), uji regresi linier berganda, dan uji ketepatan parameter penduga (uji t). Dan juga menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *kualitas produk* dan *harga* secara *simultan* atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *loyalitas pelanggan* pada Larissa Aesthetic Center.

Kata Kunci: *Kualitas Produk , Harga, loyalitas Pelanggan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze customer loyalty at Larissa aesthetic center. The population of this study is the management student of the Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University, Surakarta. The sampling technique in this study is based on non-probability techniques namely accidental sampling where respondents were taken by chance found by filling out the questionnaire that had been prepared. Based on the method and sampling technique obtained as many as 100 respondents who fit the criteria. By using the criteria for age, parents' income, pocket money and place of residence. The data collection method used is a questionnaire. Data analysis techniques in this study are validity test, reliability test, determination test (R^2), model accuracy test (F test), multiple linear regression test, and accuracy of estimator parameter test (t test). And also use the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. The results showed that product quality and prices simultaneously or together had a significant effect on customer loyalty at Larissa Aesthetic Center.

Keywords: Product Quality, Price, Customer loyalty.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“LOYALITAS PELANGGAN PADA LARISSA AESTHETIC CENTER”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Wuryaningsih DL, M.M. , selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh

pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Kedua orangtua (Bapak Rudi Marhenta & Almh. Ibu Sri Kusmiati), terimakasih atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
7. Kakakku Tendy Eko Saputro dan istrinya Tri Ambarwati yang telah memberikan doa dan dukungan serta sebagai sumber semangat.
8. Buat sahabat-sahabat dan orang-orang yang menyayangiku, terimakasih atas persahabatan dan dukungannya.
9. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 24 Juni 2019

Penulis

Evita Apriyana

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Hipotesis	20
D. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Devinisi Variabel Operasional	23
C. Sumber Data	28
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Populasi dan Sampel	29

F. Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden.....	37
B. Uji Instrumen Penelitian.....	40
C. Uji Asumsi Klasik	42
D. Uji Ketetapan Model	44
E. Uji Hipotesis	46
F. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Keterbatasan Penelitian	52
C. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Perawatan dan Harga Produk di Skin Care	5
Tabel 2.1 Tabel Variabel Penelitian.....	17
Tabel 3.1 Devinisi Variabel Operasional	26
Tabel 4.1 Deskripsi Usia	38
Tabel 4.2 Deskripsi Penghasilan Orang Tua.....	38
Tabel 4.3 Deskripsi Uang Saku.....	39
Tabel 4.4 Diskripsi Tempat Tinggal	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.10 Ringkasan Model	44
Tabel 4.11 ANNOVA	45
Tabel 4.12 Koefisien	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (t)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Loyalitas Pelanggan Pada Larissa

Lampiran 2 Hasil Frekuensi Identitas Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dengan Coefficient Faktor Analysis

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 6 Tabel t

Lampiran 7 Tabel f