

**EKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PASIEN DALAM MEMILIH KLINIK KECANTIKAN:
SEBUAH PENDEKATAN *GROUNDLED THEORY***

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna Memperoleh Gelar sarjana
Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen**



Oleh:

**DIAN ALFIYATUL ULİYAH
NIM: 2420414021**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

LEMBAR PERTANYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Alfiyatul Uliyah

NIM 2420414021

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: Eksplorasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Dalam Memilih Klinik Kecantikan: Sebuah Pendekatan *Grounded Theory* adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,

Matrai 10.000

Dian Alfivatul Uliyah

2420414021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TESIS

**EKSPLORASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PASIEN DALAM MEMILIH KLINIK KECANTIKAN: SEBUAH
PENDEKATAN *GROUNDED THEORY***

Oleh :

Dian Alfiyatul Uliyah

2420414021

Pembimbing:

Pembimbing Utama



Dr. Dwi Cahyono, M.Si.Akt.
NPK. 197011201990278

Pembimbing Pendamping



Dr. Haris Hermawan, S.E., MM.
NIDN. 0710106801

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul : Eksplorasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Dalam Memilih Klinik Kecantikan: Sebuah Pendekatan *Grounded Theory* telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Juni 2025
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Ketua,



Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si., CRA., CMA.
NIP. 196610201990022001

Anggota 1



Dr. Dwi Cahyono, M.Si.Akt.
NPK. 197011201990278

Anggota 2



Dr. Haris Hermawan, S.E., MM.
NIDN. 0710106801

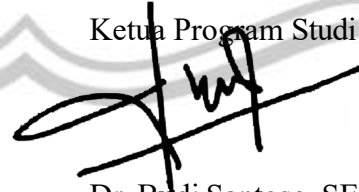
Mengesahkan:

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi



Maheni Ika Sari, S.E., M.M
NIP.197708112005012001



Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.AKun
NPK. 1973100911139340

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Eksplorasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien dalam Memilih Klinik Kecantikan: Sebuah Pendekatan *Grounded Theory***

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih klinik kecantikan. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.AKun., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Dwi Cahyono, M.Si.Akt., sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan yang luar biasa atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dr. Haris Hermawan, S.E., MM., sebagai dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si., CRA., CMA., Selaku ketua penguji dalam penyusunan tesis ini yang banyak memberikan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
7. Eryan Setiawan S.STP, MM., Suami yang menjadi motivator dan pendukung utama hingga terselesaikannya tesis ini. Terimakasih untuk do'a, waktu, kesempatan, solusi dan semangat yang selalu diberikan dalam situasi apapun.v

8. Anak- anak dan keluarga, ayah dan ibu, yang selalu memberikan doa serta semangat untuk menyelesaikan pendidikan dan tesis ini dengan baik.
9. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
10. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2022 Genap yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, kepuasan, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
12. Seluruh karyawan dan pasien Klinik dr. Dian yang dengan sukarela membantu dan bekerja sama dalam proses pengumpulan data.
13. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa masih banyak hal-hal yang belum sempurna dalam pengerjaan tesis ini. Oleh sebab itu kritik yang bersifat korektif dan komunikatif penulis harapkan.

Jember, 30 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Praktis	8
1.4.2 Manfaat Teoritis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Perilaku Konsumen dalam Layanan Kecantikan.....	13
2.1.2 Faktor Kualitas Layanan dan Reputasi.....	14
2.1.3 Faktor Biaya dan Aksesibilitas	16
2.1.4 Pengaruh Lingkungan Fisik Klinik	17
2.1.5 Pengaruh Sosial dan Ulasan Online	18
2.1.6 Pengaruh Budaya Lokal dan Preferensi Estetika.....	19
2.1.7 Peran Digitalisasi dalam Pengambilan Keputusan	20
2.1.8 Persepsi Risiko dalam Layanan Kecantikan.....	21
2.1.9 <i>Grounded theory</i> sebagai Pendekatan Penelitian	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Konseptual	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian.....	46

3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian	47
3.3 Informan Penelitian	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data (Menggunakan Proses Koding GT)	50
3.6.1 <i>Open Coding</i> (Koding Terbuka).....	51
3.6.2 <i>Axial Coding</i> (Koding Aksial).....	52
3.7 Validasi Data.....	55
3.7.1 <i>Credibility</i> (Kredibilitas)	56
3.7.2 <i>Dependability</i> (Kebergantungan)	57
3.8 Penyusunan Laporan dan Publikasi.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.2 Gambaran Informan	65
4.3 Proses Koding	68
4.3.1 Open Coding	69
4.3.2 Axial Coding	73
4.3.3 Selective Coding.....	75
4.4. Kategori dan Subkategori	81
4.5. Teori Substantif yang Dihasilkan.....	86
4.5.1. Visualisasi Model Teori.....	86
4.6 Pembahasan	89
4.6.1 Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih klinik kecantikan.....	89
4.6.2 Peran Promosi, Rekomendasi, dan Kualitas Layanan dalam Keputusan onsumen.....	92
4.6.3 Pengaruh Tren Kecantikan dan Faktor Sosial terhadap Keputusan Konsumen.....	95
4.6.4 Pengalaman Pertama dan Kepuasan Layanan sebagai Fondasi Loyalitas Konsumen.....	98
4.6.5 Evolusi Pola Keputusan Konsumen Berdasarkan Pengalaman dan	

faktor Pendukung.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
5.2.1 Saran Praktis untuk Pengelola Klinik Kecantikan.....	108
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111

