



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KLINIK
KECANTIKAN LARISSA AESTHETIC CENTER JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Finda Lailatul Furqoniah

1410411111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018

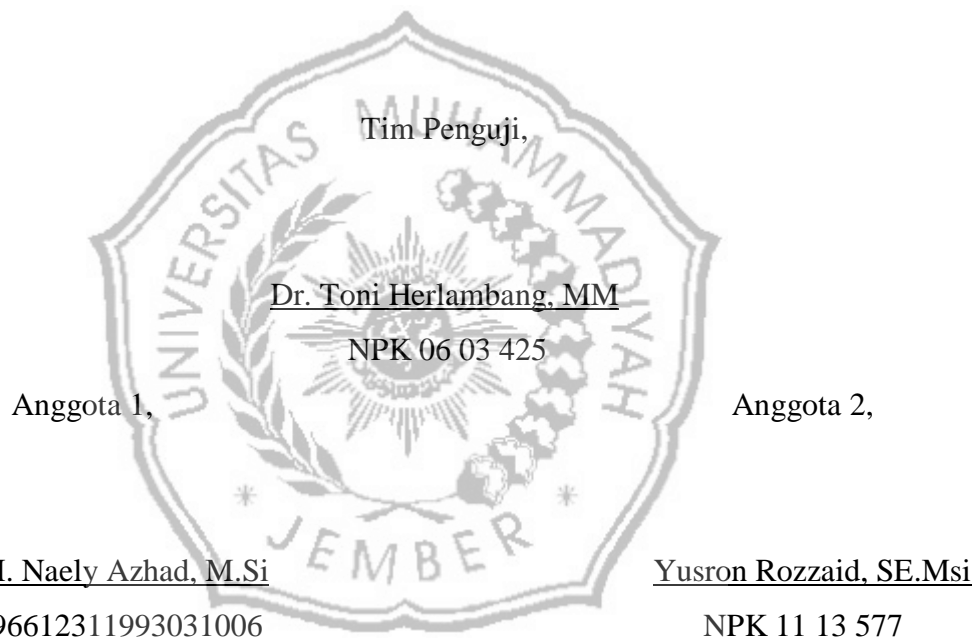
PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Center Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 April 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman”

(Q.S. Al-Imran : 139)

“Engkau tak dapat meraih ilmu kecuali dengan enam hal yaitu cerdas, selalu ingin tau, tabah, punya bekal dalam menuntut ilmu, bimbingan dari guru, dan dalam waktu yang lama.”

~Ali Bin Abi Thalib~

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri sendiri.”

~Muhammad Ali~



PERSEMBAHAN

Hasil karya tulis ini kupersembahkan untuk semua orang yang menjadi bagian dalam hidupku :

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan-Nya kepadaku dengan segala kemudahan yang diberikan-Nya sehingga aku dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta Zubaidah dan Laili yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
3. Untuk dosen penguji Bapak Dr.Toni Herlambang, MM yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Untuk Bapak Drs. M. Naely Azhad, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Yusron Rozzaid, SE, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
5. Untuk adikku sayang Rival yang tidak pernah mengeluh meskipun mbak selalu merepotkanmu
6. Untuk sahabat-sahabatku Mot, Macik, Subad, Upai, Dian, Roni Ndut, Dinda dan Ella yang selalu memberikan support dan motivasi, semangat, dukungan dan doa sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
7. Untuk Rena yang telah mengajarkan SPSS dan Awalina yang telah membantu dari awal sampai akhir.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2014 FE UNMUH JEMBER.
9. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi
10. Almamater yang aku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Susanto Wibowo, 2013 ***“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan di Kota Purwokerto.*** Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Arikunto, Suharismi. 2006. ***Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.*** Rineka Cipta, Jakarta
- Bagus Dwi Setyawan, 2013 ***“Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen”*** (Studi pada PDAM Tirta Moedal Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Eugenia Andrea Dennisa.2016. ***Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*** (Studi pada klinik kecantikan Cosmedic Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Fandi Tjiptono. (2001). ***Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia.*** Jakarta
- Fandy Tjiptono. (2004). ***Strategi Pemasaran,*** edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2006). ***Manajemen Jasa.*** Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2007). ***Pemasaran Jasa,*** edisi kedua, Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2000, ***Manajemen Jasa,*** Penerbit Andi Yogyakarta
- Febri Tri Bramasta Putra, 2012. ***Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*** (Studi pada Bengkel Mobil Rapi Glass Autocare Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. ***Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.*** Edisi Ketujuh : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty : ***Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan.*** Airlangga, Jakarta.
- 2005. Customer Loyalty : ***Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.*** Erlangga, Jakarta.

- Hardiansyah .2011. ***Kualitas Pelayanan Publik***. Gava Media, Yogyakarta.
- Hardiawan, Febra, & Mahdi, I. (2005). ***Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan*** Indeks Jilid 2, Jakarta.
- Husein Umar, 2004, ***Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis***, Cet ke 6, : PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Husein, Umar. 2011. ***Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11***. : PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- John C. Mowen.2002. ***Perilaku Konsumen***. Jilid 2. Edisi kelima Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler dan Amstrong, (2004), ***Prinsip-prinsip Marketing***, Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2007. ***Manajemen Pemasaran***, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. ***Manajemen Pemasaran***, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. ***Manajemen Pemasaran***, Jilid 1 dan 2. PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta
- 2003. ***Manajemen Pemasaran***. edisi kesebelas, PT Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P dan Amstrong, G (2001). ***Dasar-dasar Pemasaran Edisi IX***. Jakarta: PT. Indeks.
- 2006, ***Manajemen Pemasaran***, Edisi Pertama Indonesia PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- 2012. ***Prinsip-prinsip Pemasaran***. Edisi 12 Jilid 1. Terjemahan Bob Sabron. Jakarta
- Lupiyoadi, Hamdani. (2008). ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Edisi 2. Salemba Empat.
- 2006. ***Manajemen Pemasaran Jasa***, Edisi Kedua. Jakarta
- Mabruroh. 2003. ***"Membangun kepuasan konsumen dan akses loyalitas"***. Edisi 10. New Jersey Penerbit Salemba Empat. Prentice.

- Malhotra, N.K. 2004. *Marketing Research : An Applied Orientation*. Edition New Jersey : Prentice Hall Inc. Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, (2005), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. MediaKom, Yogyakarta
- Rahmat Sulistyono. 2015 *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi* (Studi kasus konsumen Indomaret Babarsari Yogyakarta). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Yogyakarta.
- Rambat, Lupiyoadi, A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat, Jakarta.
- Rosi Nur Afifah. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan* (Studi kasus pada konsumen Larissa Aesthetic Center cabang Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Stanton, William J. 2005. *Prinsip Pemasaran*. Cetakan Ketujuh : Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Susaty Herlambang, SE.MM. 2014. *Basic Marketing (Dasar-dasar Pemasaran)*. Yogyakarta.

www.larissa.co.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Identitas Responden

Lampiran 3 Pengisian Kuesioner

Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 5 Frekuensi Pertanyaan Responden

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 Hasil Uji Linearitas

Lampiran 10 Tabel R Product Moment, Distribusi F dan Distribusi T



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Center Jember". Peneliti merasa bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Drs. Anwar, Msc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Dr. Toni Herlambang, MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Drs. M. Naely Azhad, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yusron Rozzaid, SE, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi pengarahan perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini serta memberikan saran dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat.
8. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember 2014 tanpa terkecuali atas kebersamaannya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penelitian ini.

Akhir kata peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran. Semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Amin.

Jember, 22 April 2018



Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Identifikasi Variabel.....	33
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.3 Desain Penelitian.....	35
3.4 Jenis Data	36

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Teknik Pengukuran	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Uji Instrumen Data.....	40
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.4 Uji Hipotesis.....	43
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	45
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.2 Analisis Deskriptif	54
4.3 Hasil Analisis Data.....	63
4.4 Pembahasan.....	74
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama dan Alamat Klinik Kecantikan di Jember	5
Tabel 1.2 Daftar Harga Produk dan Facial Larissa Aesthetic Center Jember.....	6
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Produk dan Facial di beberapa Klinik Kecantikan..	9
Tabel 1.4 Volume Pengunjung Larissa	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	55
Tabel 4.3 Responden Menurut Masa Berlangganan	56
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Harga.....	61
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	64
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	65
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Larissa Aesthetic Center Jember.....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	68
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	70

