

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA PELANGGAN LARISSA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan
studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Universitas Stikubank Semarang



Oleh

Nama : Nadila Widia Sari
NIM : 16.05.51.0195
Progdi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN



Manuskrip skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadarannya skripsi dengan judul

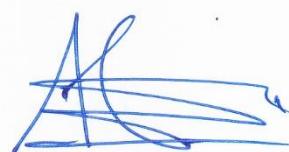
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
PELANGGAN
(STUDI PADA PELANGGAN LARISSA)**

Oleh

Nadila Widia Sari
16.05.51.0195
Program Studi S.I Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
Semarang, 4 Agustus 2020

Dosen Pembimbing



Dr. Alimuddin Rizal, M.M.

NIDN 0610106301

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN LARISSA)

Oleh
Nadila Widia Sari
16.05.51.0195
Program Studi Stata 1 (S1) Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji
Pendadar Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas
Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal
..... 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI
Dosen Pembimbing Merangkap Pengaji I

Dr. Alimuddin Rizal M.M
NIDN 0610106301

Pengaji II

Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E., M.Kom
NIDN 0622056601

Pengaji III

Bambang Sutedjo, DRS., M.M
NIDN 0628036101



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI



PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN LARISSA)

Oleh

Nama : Nadila Widia Sari
Nim : 16.05.51.0195
Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau menirutulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

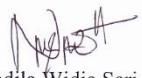
Semarang, 4 Agustus 2020
Yang menyatakan,

(Nadila Widia Sari)

HALAMAN PERSEMPAHAN

Puji syukur atas kehadiran SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya serta kesehatan dan kekuatan bagi saya untuk melaksanakan dan menyelesaikan karya ilmiah ini. Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada

1. Kedua orang tua saya Bapak Hendro Kurniawan, Ibu Sri Hartati yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang selalu dipanjaykan untuk saya.
2. Seluruh anggota keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
3. Dosen pembimbing saya Dr. Alimuddin Rizal, M.M. yang telah memberikan bimbingannya untuk saya dalam menyusun penulisan karya ilmiah ini.
4. Satria Indra Prabowo yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungannya dan bantuan kepada saya untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
5. Teman – teman saya Alvina Rahma A, Yuniar Herma H, Ananda Rosella, Fitria Laelatul M, Cindy N yang telah memberikan semangat, motivasi, kepada saya untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.



Nadila Widia Sari

MOTTO

“Hidup itu pilihan”

“Barang siapa keluar rumah untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah SWT”(HR. Turmudzi)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah klinik kecantikan Skincare Larissa Aesthetic, serta variabel independen dalam penelitian yaitu kualitas produk dan kualitas layanan dan variabel independen yaitu kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini memiliki responden yang berjumlah 100. Dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner melalui Google Form. Semua pertanyaan diukur dengan Skala Likert dengan lima peringkat jawaban sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Data yang diolah menggunakan program SPSS 15. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci Kualitas Produk, Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to explain the effect of product quality, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty. In this study the object of study was the beauty clinic Skincare Larissa Aesthetic, and the independent variables in the study were product quality and service quality and the independent variables were customer satisfaction and customer loyalty. This study has 100 respondents. By using a data collection tool in the form of a questionnaire through Google Form. All questions are measured on a Likert Scale with five answer rankings strongly agree to strongly disagree. Data processed using SPSS 15 program. The results of the analysis can be concluded that (1) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (3) Consumer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords product quality service quality on customer satisfaction and its impact on customer loyalty.

KATA PENGANTAR

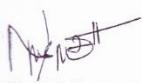
Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan di hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Larissa)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, pengarahan bimbingan ataupun dorongan dari berbagai pihak langsung maupun tidak langsung untuk itu pada kesempatan ini diucapkan terima kasih khususnya pada

1. Dr. Alimuddin Rizal, M.M. selaku dosen pembimbing yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Dosen pengujii yang telah memberi masukan agar penelitian ini bisa lebih baik lagi.
3. Ali Maskur, M.Kom selaku dosen wali yang memberikan dukungan, arahan, dan saran kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Drs. Safik Faozi, S.H., M. Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
5. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
6. Sri Sudarsi, S.E., M.Si Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 4 Agustus 2020

Penyusun



(Nadila Widia Sari)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK/GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian	7
1.3 Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kualitas Produk	9
2.1.2 Kualitas Layanan	11
2.1.3 Kepuasaan Konsumen	12
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	16
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ...	17
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.4 Model Penelitian.....	19
2.4.1 Model Grafis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20

3.1	Populasi dan Sampel	21
3.1.1	Populasi.....	21
3.1.2	Sampel	21
3.2	Jenis Data dan Sumber Data	22
3.2.1	Jenis Data.....	22
3.2.2	Sumber Data.....	23
3.3	Definisi Konsep, Operasional Variabel, dan Pengukuran Variabel	23
3.3.1	Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	23
3.4	Rencana Analisis	26
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	26
3.4.2	Deskripsi Responden	26
3.4.3	Deskripsi Variabel	26
3.4.4	Uji Instrumen.....	27
3.4.5	Uji Validitas	27
3.4.6	Uji Realibilitas.....	27
3.4.7	Analisis Regresi Berganda	27
3.5	Uji Model	29
3.5.1	Uji Hipotesis.....	30
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Deskripsi Penelitian	31
4.2	Deskripsi Responden	32
4.3	Deskripsi Variabel	32
4.4	Pengujian Instrumen	35
4.4.1	Uji Validitas	36
4.5	Analisis Regresi.....	38
4.7.1	Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen	41
4.7.2	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen	42
4.7.5	Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	43
	BAB V PENUTUP.....	44

5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Keterbatasan	45
5.3	Implikasi Penelitian	45
5.4	Saran Untuk Riset Mendatang	46
	DAFTAR PUSTAKA.....	48
	LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persebaran Jumlah Klinik Keantikan di Indonesia	3
Tabel 1.2 Pangsa Pasar Klinik Kecantikan di Indonesia	4
Tabel2.2 Review Penelitian Terdahulu	15
Tabel3.3 Deskripsi Konsep dan Operasional Variabel	24
Tabel4.1Rekap hasil Kuesioener	31
Tabel4.2Deskripsi Responden	32
Tabel4.3Hasil Uji Deskripsi Variabel.....	33
Tabel4.4Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel4.5 Hasil Uji Realibilitas.....	38
Tabel4.6 Hasil Uji Regresi.....	39

DAFTAR GRAFIK/GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<u>52</u>
Lampiran 2	<u>58</u>
Lampiran 3	<u>61</u>
Lampiran 4	<u>78</u>
Lampiran 5	<u>105</u>
Lampiran 6	<u>108</u>