

**KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KLINIK
KECANTIKAN ALAMANDA DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

ANGGUN TRIYASTUTIK

NIM : 155870022

**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN VOKASIONAL
KESEJAHTERAAN KELUARGA - TATA RIAS**

2019

**KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KLINIK
KECANTIKAN ALAMANDA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya untuk memenuhi
sebagian Persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana
Pendidikan pada program studi PVKK- Tata Rias

Anggun Triyastutik

NIM 155870022

**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIKAN
PROGRAM STUDI PVKK/TATA RIAS
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh : Anggun Triyastutik
NIM 155870022

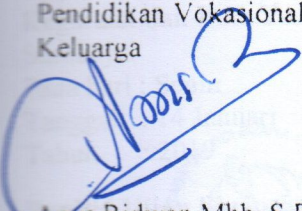
Judul Skripsi : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik
Kecantikan Alamanda.

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

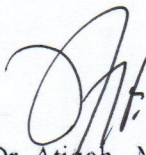
Surabaya, 16 April 2019

Mengetahui :
Ketua Program Studi
Pendidikan Vokasional Kesejahteraan
Keluarga

Pembimbing



Agus Ridwan Mbh, S.Pd., M.Pd.
NIP/NPP.0010372/DY



Dr. Atiqoh, M.Pd
NIDN. 0723036602



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Kampus I : Jl. Ngagel Dadi III-B/37 Telp. (031) 5053127, 5041097 Fax. (031) 5662804 Surabaya 60234
Kampus II: Jl. Dukuh Menanggal XII Telp. (031) 8281181, 8281182, 8281183 Surabaya 60234.

<http://fkip.unipasby.ac.id/>

PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Anggun Triyastutik

NIM : 155870022

Program Studi : PVKK/Tata Rias

Judul Skripsi : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada
Klinik Kecantikan Alamanda

Skripsi ini telah diuji dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Pendidikan Program Studi PVKK/ Tata Rias Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada hari : Senin

Tanggal : 14 Januari

Tahun : 2019

Panitia Ujian Skripsi

1. Ketua

Dr. Suhari., S.H., M.Si.

2. Sekretaris

Dr. Hj. Endang Mastuti Rahayu, M.Pd.

3. Anggota

Yunus Karyanto, S.Pd., M.Pd.

4. Anggota

Dr. Atiqoh, M.Pd

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggun Triyastutik

NIM : 155870022

Program Studi : Pendidikan Vokasional Kesejahteraan
Keluarga

Fakultas : Keguruan dan ilmu Pendidikan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia dibatalkan gelar Akademik yang saya peroleh dari universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Surabaya, 16 April 2019

Yang membuat pernyataan



ANGGUN TRIYASTUTIK

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS Al - Baqarah : 286)”

“Hanya orang-orang yang bersabarlah yang disempurnakan pahalanya tanpa batas.” (QS Az - Zumar : 10)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (QS Al - Insyirah : 6)

“Tidak ada masa depan yang gemilang bagi mereka yang telah kehilangan pengharapan dan imannya.” (Samuel Rutherford)

KATA PENGANTAR

Berkat Rahmat Tuhan Yang Maha Esa penyusun panjatkan syukur Alhamdulillah kehadirannya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga dapatlah tersusun laporan “ Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Alamanda ”.

Segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan dan kesempurnaan dalam menyusun laporan yang akan datang sangat diharapkan penyusun dan menerima dengan senang hati.

Akhir kata penyusun juga tidak lupa mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan bimbingannya kepada semua pihak yang ikut membantu menyelesaikan laporan skripsi ini. Penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Djoko Adi Walujo, ST., MM., DBA. Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana
2. Bapak Dr. Suhari, SH., M.Si, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Agus Ridwan Misbahudin, S.Pd.,M.Pd selaku ketua program Studi PVKK Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dr. Atiqoh, M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi dengan sabar mengarahkan dan memberi saran serta ide dalam proses bimbingan sampai tahap penyelesaian skripsi.
5. Bapak Yunus Karyanto S.Pd.,M.Pd selaku Dosen Penguji saat sidang skripsi sehingga berjalan dengan lancar.
6. Kedua orang tua, sahabat, dan pihak-pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Surabaya, 16 April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Abstrak.....	v
Abstrack.....	vi
Persembahan/Moto.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D Tujuan Penelian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Dasar Teori.....	10
1. Manajemen.....	10
a. Pengertian Manajemen.....	10
b. Fungsi-fungsi manajemen.....	10
2. Bisnis.....	11
a. Pengertian Bisnis.....	11
b. Fungsi Utama Bisnis.....	12
3. Produk.....	13
a. Pengertian Produk.....	13
b. Klasifikasi Produk.....	14
4. Jasa.....	15
a. Pengertian Jasa.....	15
b. Ciri-ciri jasa.....	16
5. Variabel Penelitian.....	16
a. Pengertian Kualitas Produk.....	16
b. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
c. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
6. Hubungan Antar Variabel.....	23
a. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen...	23
b. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	23

B. Tinjauan Penelitian Yang Relevan.....	24
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Desain Penelitian.....	32
1. Jenis Penelitian.....	32
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
1. Identifikasi Variabel.....	34
2. Definisi Operasional Variabel.....	35
D. Teknik dan Instrumen Penelitian.....	38
1. Teknik Penelitian Data Penelitian.....	38
a. Data Primer.....	38
b. Data Sekunder.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
a. Studi Pustaka.....	42
b. Angket.....	42
c. Wawancara.....	43

F. Teknik Analisis Data.....	43
a. Uji Validitas.....	43
b. Uji Reliabilitas.....	45
c. Uji Normalitas.....	46
d. Uji Regresi Linier Berganda.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian.....	48
1. identitas Responden.....	48
a. Jenis Kelamin.....	49
b. Usia Responden.....	49
c. Pendidikan Terakhir.....	50
d. Pekerjaan Responden.....	50
B. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	51
1. Tanggapan Responden Tentang Variabel Produk (X1)	51
2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2).....	53
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	55
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji reliabilitas.....	56
D. Hasil Uji Hipotesis.....	56

1. Uji Normalitas.....	56
a. Uji Normalitas Kualitas Produk.....	57
b. Uji Normalitass Pelayanan.....	57
c. Uji Normalitas Konsumen.....	58
E. Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Pendapatan Klinik Kecantikan Alamanda Tahun 2014-2018.....	4
1.2 Jumlah Konsumen Yang Membeli Produk Klinik Kecantikan Alamanda.....	5
1.3 Jumlah Konsumen Yang Melakukan Perawatan di Klinik Kecantikan Alamanda	7
2.1 Referensi Penelitian Terdahulu.....	35
3.1 Definisi Operasional.....	50
3.2 Kisi- Kisi Instrumen.....	56
3.3 Validasi Angket.....	65
4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	71
4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	72
4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Frekuensi.....	73
4.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	74
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	74
4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	76
4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	78
4.8 Hasil Uji Normalitas	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Jumlah Konsumen Membeli Produk Kecantikan Alamanda.....	6
1.2 Jumlah Konsumen Melakukan Perawatan Klinik Kecantikan Alamanda.....	9
2.1 Kerangka Konseptual.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Format Revisi Skripsi.....	65
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	66
Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian.....	67
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian di Klinik Kecantikan Alamanda.....	73