



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis *Aesthetic Clinic* Kab. Sidoarjo)

Yunia Putri
151500189

Dosen Pembimbing
Drs. I Ketut Surabagiarta S.E, M.M
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**
**(Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis *Aesthetic Clinic* Kab.
Sidoarjo)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**YUNIA PUTRI
151500189**

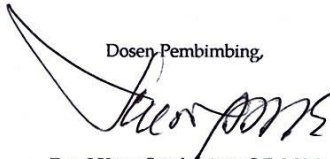
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 11-04-2019

Dosen Pembimbing,



Drs. I Ketut Surabagiarta S.E., M.M

NIP/NPP: 1701834/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis *Aesthetic Clinic* Kab. Sidoarjo)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Yunia Putri
- b. NIM : 151500189
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : yuniaptr28@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Tony Susilo W., SE., M.Pd., MSM
NIP/NPP: 0709494/DY

Surabaya, 27 Maret 2019
Dosen Pembimbing,

I Ketut Surabagiartha, Drs., SE., MM
NIP/NPP: 1701834/DY



Menyetujui
Dekan,

Dr. Siti Astikhoroh, M.Si
NIP: 19671019 199203 2001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

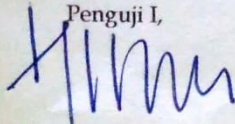
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Minggu

Tanggal : 28 April

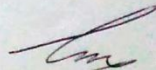
Tahun : 2019

Penguji I,



Ch. Menuk S. Dra., SE., M.M
NIP : 195808081982032001

Penguji II,



Bayu Adi, SE., M.SA
NPP : 1108957/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yunia Putri
NIM : 151500189
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian skripsi saya dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis *Aesthetic Clinic* Kab. Sidoarjo) yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini buat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya

Surabaya, 27 Maret 2019
Mahasiswa,



Yunia Putri

NIM: 151500189

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT dengan degala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis Aesthetic Clinic Kab. Sidoarjo)"**.

Selama Proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Dra. Siti Istikoroh, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Kepada Drs. I Ketut Surabagiarta S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memotivasi saya hingga skripsi selesai
5. Ibu Anisa Trisna B selaku *owner* Bilqis Aesthetic Clinic yang telah mengizinkan melakukan penelitian di kliniknya.
6. Kepada kedua orang tua saya Tarmuji dan Aminah Tuzuriyah yang telah memberikan semangat kepada saya.
7. Kepada kakak saya Amik Muji S. yang telah memberikan semangat
8. Kepada teman saya Diyan Utari dan Lydia Lis Mawati yang menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat saya Sofia Nurani Muji Rahayu telah membantu dalam urusan skripsi.

10. Kepada teman-teman kelas Manajemen B 2015 yang telah bersama-sama berjuang dalam skripsi
11. Kepada Donny Sulung P. yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam mengerjakan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 28 Maret 2019
Penulis,

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.4.2.1 Bagi Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i>	7
1.4.2.2 Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya	7
1.4.2.3 Bagi Mahasiswa Peneliti	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	17
2.2.1.3 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	18
2.2.1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	20
2.2.1.5 Indikator Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.2.2 Kualitas Produk	26

2.2.2.1	Pengertian Kualitas Produk	26
2.2.2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	27
2.2.2.3	Indikator-indikator Kualitas Produk	30
2.2.3	Fasilitas	31
2.2.3.1	Pengertian Fasilitas	31
2.2.3.2	Indikator-indikator Fasilitas	32
2.2.4	Kepuasan Pelanggan	33
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	33
2.2.4.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan	34
2.2.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	36
2.2.4.4	Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen	38
2.2.4.5	Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan	39
2.3	Kerangka Konseptual	39
2.4	Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian	43
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	45
3.2.1	Populasi	45
3.2.2	Sampel	45
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	46
3.3	Jenis dan Sumber Data	46
3.3.1	Jenis Penelitian	46
3.3.2	Sumber Data	46
3.4	Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1	Kueisoner	47
3.4.2	Dokumentasi	48
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	49
3.5.1	Variabel Penelitian	49
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	49
3.5.2.1	Kualitas Pelayanan (X1)	49

3.5.2.2 Kualitas Produk (X2)	50
3.5.2.3 Fasilitas (X3)	51
3.5.2.4 Kepuasan Pelanggan (Y)	53
3.6 Teknik Analisis Data	53
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian	53
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	55
3.6.3 Analisis Data Menggunakan Regresi Linier Berganda	57
3.6.4 Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Sejarah Perusahaan	59
4.1.2 Jenis-jenis Perawatan Kecantikan	59
4.1.3 Struktur Organisasi	64
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	66
4.2.1 Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan	67
4.2.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	67
4.2.1.2 Variabel Kualitas Produk (X2)	68
4.2.1.3 Variabel Fasilitas (X3)	69
4.2.1.4 Variabel Kepuasan Pelanggan	71
4.2.1.5 Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden	72
4.3 Analisis Data dan Hasil Penelitian	76
4.3.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	76
4.3.1.1 Uji Validitas	76
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	80
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	81
4.3.2.1 Uji Normalitas	81
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas	82
4.3.2.3 Uji Autokorelasi	83
4.3.2.4 Uji Heteroskedastisitas	83
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	85
4.3.4 Koefisien Determinasi	87

4.3.5 Pengujian Hipotesis	88
4.3.5.1 Uji T	88
4.3.5.2 Uji F	90
4.4 Pembahasan	91
4.4.1 Kualitas Pelayanan (X1) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	91
4.4.2 Kualitas Produk (X2) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	92
4.4.3 Fasilitas (X3) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	92
4.4.4 Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Fasilitas (X3) Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan dan Saran	95
5.1.1 Simpulan	95
5.1.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Klinik Perawatan Kulit Berada di Wilayah Kab. Sidoarjo.....	3
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penulis	12
3.1 Skor dari Kueisoner	48
4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	67
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)	68
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas (X3)	70
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	71
4.5 Data Persiapan Analisis	72
4.6 Uji Validitas	77
4.7 Uji Reliabilitas	80
4.8 Uji Normalitas	81
4.9 Uji Multikolinieritas	82
4.10 Uji Autokorelasi	83
4.11 Uji Heteroskedastisitas	84
4.12 Analisis Regresi Linier Berganda	85
4.13 Koefisien Determinasi	87
4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi	88
4.15 Uji t Parsial	89
4.16 Uji f Simultan	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Kerangka Konseptuan	40
3.1 Rancangan Penelitian	44
4.1 Struktur Organisasi Bilqis <i>Aesthetic Clinic</i>	65
4.2 Uji Heterokedastisitas Plot	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 4 Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 5 kuisisioner
- Lampiran 6 Tabulasi Data
- Lampiran 7 OutPut Pengolahan Data Menggunakan SPSS
- Lampiran 8 Matrik Penelitian
- Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian

