

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR – FAKTOR
YANG DAPAT MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
GRIYA NONI BABY SPA SUMENEP



Oleh:

ALIF RAKA MAULANA

NIM. 192400028

PROGRAM STUDI STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA
SURABAYA

2023

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR
YANG DAPAT MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
GRIYA NONI BABY SPA SUMENEP**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Statistika Pada Program Studi Statistika

**ALIF RAKA MAULANA
NIM. 192400028**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

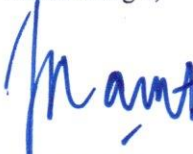
Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Alif Raka Maulana
NIM : 192400028
Pembimbing 1 : Dra. Wara Pramesti, M.Si.
Pembimbing 2 : Muhammad Athoillah S.Si, M.Si
Judul Proposal : “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan
Griya Noni Baby SPA Sumenep”

Disetujui untuk diseminarkan pada seminar skripsi di Program Studi
Statistika Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Surabaya, 20 Juli 2023

Pembimbing 1,



Dra. Wara Pramesti, M.Si.
NPP.8705185/DY

Pembimbing 2,



Muhammad Athoillah, S.Si, M.Si
NPP.1612832/DY

LEMBAR PENGESAHAN

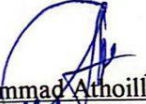
Yang bertanda tangan di bawah ini yang menyatakan bahwa :

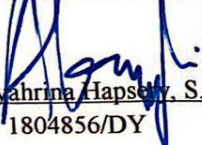
Nama : Alif Raka Maulana
NIM : 192400028
Pembimbing 1 : Dra. Wara Pramesti, M.Si
Pembimbing 2 : Muhammad Athoillah S.Si, M.Si
Judul Proposal : “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan
Griya Noni *Baby SPA* Sumenep”
Tanggal Ujian : 20 Juli 2023


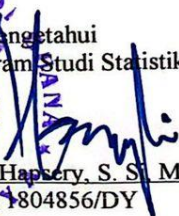
Telah dinyatakan lulus ujian proposal dan proposal tersebut telah diperiksa, diperbaiki, dan di setujui oleh tim penguji.

Disetujui Oleh Tim Penguji Skripsi :


Dra. Wara Pramesti, M.Si. (Dosen Pembimbing 1)
NPP. 8705185/DY


Muhammad Athoillah, S.Si. M.Si. (Dosen Pembimbing 2)
NPP. 162832/DY


Alfisyahrina Hapsery, S.Si. M.Si. (Dosen Penguji 1)
NPP. 1804856/DY


Mengetahui
Ketua Program Studi Statistika

Alfisyahrina Hapsery, S.Si. M.Si.
NPP. 1804856/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi di terima dan di setuju oleh panitia ujian skripsi Sarjana
Statistika Program Studi Statistika Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada hari : Kamis
Tanggal : 20 Juli 2023
Tahun : 2023

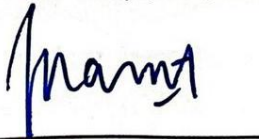
Panitia Ujian Skripsi

1. Ketua




Dra. Dian Karunia Binawati, M.Si.

2. Sekretaris

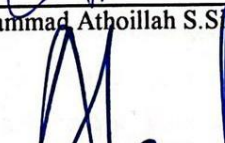


Dr. Arif Yachya, S.Si., M.Si

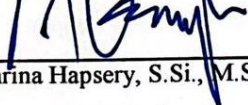
3. Anggota



Dra. Wara Pramesti, M.Si



Muhammad Athoillah S.Si, M.Si



Alfisyahrina Hapsery, S.Si., M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA kepada kita sekalian, sehingga Skripsi dengan judul “Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Griya Noni Baby SPA Sumenep” dapat diselesaikan dengan baik.

Di dalam penyelesaiannya penulis banyak sekali dibantu oleh beberapa pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini, di ucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Diah Karunia Binawati, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
2. Alfisyahrina Hapsery, S.Si., M.Si. sebagai Kaprodi Statistika
3. Dra. Wara Pramesti, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing 1
4. Muhammad Athoillah, S.Si, M.Si sebagai Dosen Pembimbing 2
5. Seluruh Dosen dan Staf Universitas PGRI Adibuana Surabaya
6. Nurul Kamaria sebagai orang tua yang memberikan do’a serta dukungan penuh yang menjadikan semangat bagi penulis.
7. Anggia Ullly Dwi Maghfirah, Achmad Nizar zaky, dan Rena Aditia Utami yang selalu menjadi motivasi bagi penulis.

Dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan. Oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangatlah diharapkan. Sehingga kesalahan dan kekurangan tersebut dapat diperbaiki pada penyusunan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 31 Juli 2023

Alif Raka Maulana

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alif Raka Maulana
NIM : 192400028
Pembimbing 1 : Dra. Wara Pramesti, M.Si.
Pembimbing 2 : Muhammad Athoillah, S.Si, M.Si.
Judul Skripsi : Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan
Griya Noni *Baby SPA* Sumenep

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan merupakan duplikasi sebagian atau seluruhnya dari karya orang lain, kecuali bagian sumber informasi yang dicantumkan.

Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya secara sadar dan bertanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan duplikasi terhadap skripsi atau karya ilmiah lain yang sudah ada.

Surabaya, 14 September 2023



Alif Raka Maulana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERNYATAAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRAC	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN	4
1.5 BATASAN MASALAH	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 UJI VALIDITAS	6
2.2 UJI RELIABILITAS	7
2.3 ANALISIS FAKTOR	8
2.4 KEPUASAN KONSUMEN	14
2.5 KUALITAS PELAYANAN	15
2.6 SERVQUAL (SERVICE QUALITY)	16
2.7 BABY SPA	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19

3.1	SUMBER DATA.....	19
3.2	VARIABEL PENELITIAN.....	19
3.3	LANGKAH – LANGKAH PENELITIAN	20
3.4	DIAGRAM ALUR PENELITIAN.....	21
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		22
4.1	ANALISIS KARAKTERISTIK.....	22
4.2	ANALISIS DATA.....	26
4.3	PEMBAHASAN.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1	KESIMPULAN.....	46
5.2	SARAN.....	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	21
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.4 KMO and Bartlett's Test.....	28
Tabel 4.5 Anti Image Matrices.....	29
Tabel 4.6 Hasil Ekstraksi.....	32
Tabel 4.7 Komponen Matriks Sebelum Rotasi.....	37
Tabel 4.8 Komponen Matriks Setelah Rotasi.....	38
Tabel 4.9 Kelompok Faktor Hasil Rotasi.....	40
Tabel 4.10 Kelompok Faktor Hasil Rotasi.....	42
Tabel 4.11 Kelompok Nama Faktor Baru.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Gambar 4.2 Karakteristik berdasarkan Usia.....	23
Gambar 4.3 Karakteristik berdasarkan Pendidikan.....	23
Gambar 4.4 Tingkat Berkunjung ke Griya Noni Baby SPA.....	24
Gambar 4.5 Scree Plot.....	36