

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN PADA PELANGGAN KLINIK KECANTIKAN ERLIN
SKINCARE**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun Oleh

Nama : Irma Ayu Dewanti
NIM : 14211050
Pembimbing : Sandi Eka Suprajang SE.,MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

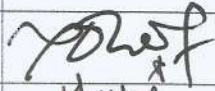


Skripsi dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALTAS PELAYANAN
PADA PELANGGAN KLINIK KECANTIKAN ERLIN SKINCARE BLITAR
YANG DISUSUN OLEH:

Nama : Irma Ayu Dewanti
Nim : 14211050
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 16 Agustus 2018

Susunan Dewan Penguji

NO	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1	Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM	Penguji I	
2	Sandi Eka Suprajang, SE., MM	Penguji II	
3	Retno Murni Sari, SE, MM	Penguji III	

Blitar, 11 Desember 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Tanto Askriyandoko Putro SE.,MM)

Ketua Dewan Penguji



(Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : **Irma Ayu Dewanti**

Nim : 14211050

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN
KLINIK KECANTIKAN ERLIN *SKINCARE***

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 16 maret 2018 sampai 23 Juli 2018 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 26 Juli 2018

Pembimbing,



Sandi Eka Suprajang, SE., MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Irma Ayu Dewanti
Nim : 14211050
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

“Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Klinik Kecantikan Erlin *Skincare* Blitar”

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, Juli 2018



Irma Ayu Dewanti

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erlin Yuni Arista

Jabatan : Pemilik/Pimpinan Klinik Erlin *Skincare*

Dengan ini menyatakan:

Nama : Irma Ayu Dewanti

NIM : 14211050

Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Jurusan : Manajemen

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Klinik Kecantikan Erlin *Skincare*.

Telah melakukan penelitian pada Klinik Kecantikan Erlin Blitar pada tanggal 2 April 2018 sampai 2 Juni 2018 guna menyusun laporan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya

Blitar, 25 Juli 2018

Pimpinan



Erlina Yuni Arista

ABSTRAKSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN KLINIK KECANTIKAN ERLIN *SKINCARE* BLITAR

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Klinik Kecantikan Erlin *Skincare* Blitar. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data dari perusahaan dan dari perusahaan. Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Kecantikan Erlin *Skincare* Blitar hasil yang diperoleh sebesar 62,6% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmatNya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Klinik Kecantikan Erlin *Skincare* Blitar”

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana manajemen. Penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik atas motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra SE.,Ak.,MM.,CA yang memberikan kesempatan pada penulis untuk memperoleh pendidikan selama kuliah di STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Sandi Eka Suprajang SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan dorongan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Bapak Ibu Dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di STIE Kesuma Negara Blitar.
4. Kedua orang tua Bapak Imam Samsuri dan Ibu Rulik tercinta atas segala doa dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Adik saya Rafi Setiawan yang telah memberikan semangat untuk menulis skripsi.

6. Ibu Erlin Yuni Arista selaku pimpinan klinik kecantikan Erlin *Skincare* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi.
7. Kepada teman-teman saya Veni, Yuli, Mayo cake, Dimas, Ilham, Anas, Yusak,, Mas Rizal, Mas Fauzi, Mas Rifai, Mbak Ratna, Mbak efa
8. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Teriring doa yang telah diberikan kepada penulis semoga mendapatkan pahala dan ridho dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna oleh karena itu kritik dan saran sangat diperlukan guna untuk kesempurnaan skripsi ini.

Blitar, juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAKSI	ii
SURAT BUKTI PENELITIAN	iii
i KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Pemasaran.....	14
C. Jasa	22
D. Kualitas Pelayanan.....	24
E. Kepuasan Pelanggan	29
F. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	32
G. Hipotesa.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Definisi Operasional Variabel	37
D. Populasi dan Sampel	39
E. Metode Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisa Data.....	39
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	46
1. Visi dan Misi perusahaan	48
2. Struktur Organisasi.....	48
B. Analisa Data	49
1. Deskripsi Responden.....	50
a. Identitas responden berdasarkan Usia	50
b. Identitas responden berdasarkan Pekerjaan	51
2. Deskripsi Variabel.....	53
a. Variabel Kualitas Pelayanan	54
b. Variabel Kepuasan Pelanggan	55
C. Hasil Analisis Data	56
1. Uji Validitas	56

2. Uji Reliabilitas	57
3. Uji Asumsi klasik.....	59
4. Pengujian Hipotesis	63
D. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.3 Kategori Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.4 Kategori Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.9 Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.10 Uji Normalitas Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.11 Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelanggan	59
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas.....	61
Tabel 4.13 Analisa Regresi Berganda	64
Tabel 4.14 Uji t	65
Tabel 4.15 Uji Determinan R ²	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel.....	32
Gambar 4.1 Uji Heterokedasitas.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Uji validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 3 : Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 4 : Uji T, Uji R^2