

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA USAHA NAILS ART "HOUSE OF NAILS"**

SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan Oleh: Afi Eska Sukma

NPM: 22420030

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA USAHA NAILS ART “HOUSE OF NAILS”**

SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen



Diajukan Oleh: Afi Eska Sukma

NPM: 22420030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2026

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA NAILS
ART "HOUSE OF NAILS" SURABAYA

Diajukan oleh:
Afi Eska Sukma
NPM: 22420030

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Titik Inayati, SE.MMA

Tanggal, 8 Januari 2026

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM.

Tanggal, 9 Januari 2026

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA NAILS
ART "HOUSE OF NAILS" SURABAYA

Diajukan oleh:

Afi Eska Sukma

NPM: 22420030

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

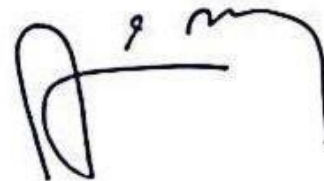


Dr. Titik Inavati, SE,MM.

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Kristiningsih SE, M.Si



Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 29 Januari 2026



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM.

Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 28 Januari 2026

Yang membuat Pernyataan



Afi Eska Sukma
22420030

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian skripsi tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si selaku Rektor, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati, M.M., CRA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama proses perkuliahan.
3. Dwi Indah Mustikorini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen, yang telah memberikan arahan dan kebijakan akademik selama masa studi penulis.
4. Dr. Titik Inayati, SE.MM. selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.

5. Atty Erdiana, SE., M.Ak selaku wali dosen, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan akademik kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan bantuan dan pelayanan administrasi dengan baik selama masa perkuliahan.
8. Mimi saya serta adik saya, Dya Widiastuti dan Grace Septiata, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta semangat kepada penulis.
9. Mbah saya (alm. dan almh.) Ibu Umi Atun dan Bapak Buang Achmadi yang telah memberikan nasihat dan amanat semasa hidup agar penulis dapat menempuh pendidikan tinggi dan meraih gelar sarjana, yang menjadi motivasi utama penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
10. Diri saya sendiri, yang telah berusaha dengan penuh kesungguhan, tetap bertahan dalam berbagai proses dan tantangan, serta senantiasa menjaga semangat hingga mampu berada dan menyelesaikan studi pada titik ini.
11. Kakak saudara saya Anisa Dwi Anggraeni, yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat saya: Anggi, Silvi, Amel, Putri, Silvias, Afinda, dan Kak Rara, yang telah memberikan kebersamaan, dukungan, selama masa perkuliahan.
13. Seluruh teman-teman saya, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas dukungan dan kebersamaan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang

membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada usaha *Nails Art House of Nails* di Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 pelanggan yang dipilih secara purposive sampling, dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) berbantuan aplikasi SmartPLS untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan dan harga juga terbukti memengaruhi loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang konsisten dan penetapan harga yang sesuai dengan persepsi nilai pelanggan mampu meningkatkan kepuasan, sehingga berdampak pada terbentuknya loyalitas pelanggan *House of Nails* di Surabaya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Nails Art*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and price on customer loyalty through customer satisfaction at the House of Nails Nail Art business in Surabaya. The study employed a quantitative approach using a survey method involving 100 customers selected through purposive sampling, with data collected via structured questionnaires. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares (PLS) method with the assistance of SmartPLS software to examine both direct and indirect effects among the research variables. The results indicate that service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction, while customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Furthermore, service quality and price also significantly influence customer loyalty both directly and indirectly through customer satisfaction as a mediating variable. These findings confirm that consistent improvements in service quality and appropriate pricing aligned with customers' perceived value can enhance customer satisfaction, which in turn fosters customer loyalty at House of Nails in Surabaya.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Nail Art

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
13.1 Latar Belakang.....	1
13.2 Rumusan Masalah.....	9
13.3 Tujuan Penelitian	10
13.4 Manfaat Penelitian	10
13.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2 Tujuan Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.3 Fungsi Manajemen Pemasaran	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan	17
2.1.5 Harga	19
2.1.6 Kepuasan	21
2.1.7 Loyalitas	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Perumusan Hipotesis	35
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas.....	35
2.3.2 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas.....	36
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.3.5 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi.....	39
2.3.7 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi	40
2.4 Kerangka Konseptual.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Populasi Dan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel.....	44

3.3	Identifikasi Variabel	46
3.4	Definisi Operasional	47
3.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	47
3.4.2	Variabel Harga	48
3.4.3	Variabel Kepuasan.....	48
3.4.4	Variabel Loyalitas	49
3.5	Jenis Dan Sumber Data.....	50
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	51
3.7	Teknik Analisis	53
3.7.1	Uji Instrumen.....	54
3.7.2	Uji Reabilitas	56
3.7.3	Uji Analisis Jalur (Path Analisis)	57
3.8	Uji Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)	57
3.9	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3.10	Goodness of Fit (GoF)	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Gambar Objek Penelitian.....	60
4.1.1	Sejarah <i>House of Nails</i>	60
4.2	Hasil Penelitian.....	61
4.2.1	Karakteristik Responden	61
4.3	Jawaban Responden Variabel	63
4.3.1	Kualitas Pelayanan (X1).....	63
4.3.2	Harga (X2).....	65
4.3.3	Kepuasan pelanggan (Z).....	66
4.3.4	Loyalitas Pelanggan (Y).....	67
4.4	Analisis Data.....	68
4.4.1	Uji Outer Model	68
4.4.2	Convergent Validity	69
4.4.3	Desiriminant Validity	71
4.4.4	Construct Reliability Dan Validity	72
4.4.5	Uji Inner Model	74
4.4.6	Path Coefficient.....	74
4.4.7	Koefisien Determinasi (R-Square)	75
4.4.8	F-Square	76
4.4.9	Goodness Of Fit.....	77
4.4.10	Uji Hipotesis	78
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	81
4.5.1	Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	81
4.5.2	Pengaruh Harga terhadap loyalitas pelanggan.....	82
4.5.3	Pengaruh kepuasan pelanggan Terhadap loyalitas pelanggan.....	83
4.5.4	Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	83
4.5.5	Pengaruh Harga Terhadap kepuasan pelanggan.....	84
4.5.6	Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap loyalitas pelanggan Dengan kepuasan pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.....	85
4.5.7	Pengaruh Harga Terhadap loyalitas produk Dengan kepuasan pelanggan Sebagai Variabel Mediasi	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		88

5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran	89
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Bulanan	4
Tabel 1.2 Hasil Penelitian Pra-Survey Kepuasan Pelanggan	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Domisili.....	62
Tabel 4.3 Responden Variabel kualitas Layanan	64
Tabel 4.4 Responden Variabel Harga.....	65
Tabel 4.5 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.6 Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Outer Model	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Outer Loading	70
Tabel 4.9 Cross loading	71
Tabel 4.10 Tabel Construct Reliability Dan Validity	73
Tabel 4.11 Path Coefficients.....	74
Tabel 4.12 R-square	75
Tabel 4.13 F-square	76
Tabel 4.14 Model Fit	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Path Coefficient Pengaruh Secara Langsung	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Path Coefficient Pengaruh Tidak Langsung.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	96
Lampiran II Tabulasi Data DAFTAR GAMBAR	102
Lampiran III Outer Model.....	119