

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pada Ms Glow Aesthetic Clinic Di Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

**NURUL INDRIANI**  
**NPM : 15420013**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama** : NURUL INDRIANI  
**NPM** : 15420013  
**ALAMAT** : GRIYA KEBRAON UTARA AD-30 KARANG  
PILANG SURABAYA  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN  
**FAKULTAS** : EKONOMI dan BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MS GLOW AESTHETIC CLINIC DI SURABAYA”  
Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 21 Juni 2019  
Yang membuat pernyataan



**Nurul Indriani**  
NPM : 15420013

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MS GLOW AESTHETIC CLINIC  
DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :**

**NURUL INDRIANI**  
**NPM : 15420013**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



**Drs. Ec. REDY EKO H.S. MM**

Tanggal 22-6-2019

KETUA PROGRAM STUDI



**Dr. SITI DJAMILAH, SE.M.SI**

Tanggal 24-6-2019

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS**

**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**( Studi Kasus Pada Ms Glow Aesthetic Clinic Di Surabaya )**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**NURUL INDRIANI**

**Npm : 15420013**

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama



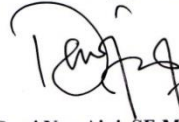
**Drs. Ec. REDY EKO H,S, MM**

Dosen Penguji Utama



**Dr. SITI DJAMILAH, SE.M.Si**

Dosen Penguji Lain



**Dewi Nur Aini, SE.MSM**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 30 - 07 - 2019 .....

Ketua Program Studi



**Dr. SITI DJAMILAH, SE.M.Si**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat rahmatnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MS GLOW AESTHETIC CLINIC DI SURABAYA**”. Tujuan dengan penyusunan skripsi ini adalah guna untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dengan penulisan skripsi ini penulis menyadari tanpa support dari semua pihak, mungkin penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.AK, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Redy Eko HS., MM. selaku Dosen Wali dan Pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan menuangkan pikiran serta memberikan petunjuk untuk mengarahkan skripsi ini.
4. Ibu Siti Djamilah, SE..M.SI selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen pengajar di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang sudah memberikan ilmunya selama penulis masih dibangku kuliah.
6. Untuk semua keluarga besarku terutama pada Supriyadi, Liana Wati, Hemie, Bambang terima kasih buat semua doa dan dukungannya akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

7. Untuk seluruh keluarga penulis, Khususnya papa Hendi Saputro dan mama Sri Sudyanti beserta saudaraku Desi Nurafni, Erika Sabrina, Dina Ayu Maharani terima kasih buat semua doa dan dukungannya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

8. Untuk semua sahabat terbaikku Action Freak Filemon, Ifa, Serra, Dewita, Sausan, Matus, Hafid, Inha terima kasih buat semua dukungan dan doanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Untuk keluarga Squad Manajemen A 2015 terima kasih juga buat semua dukungan maupun doa kalian semuanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Untuk seseorang yang spesial dan setia mendukung Bayu terima kasih atas doanya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Untuk teman-teman cu Selfi Ayu Sulaiman, Dhena Qanita Alverina, Andina Oktasa, Mayza Zeimitalia, Patrisia Matilde Bela, Nurmin Singga, Febby Nur Intan Fitriani, Lisa Maulu Dyah, Andriani Gita Rahayu terima kasih buat semua doa dan dukungan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

12. Untuk kakak-kakak ku senior Silvy Aulia Kurniawan, Ongky Hartanto, Nur Mifthakhul Khoiriyah terima kasih buat doa dan dukungan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Untuk adik-adik seniorku Tomi, Riko Prasetyo terima kasih buat doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya, 21 Juni 2019

Penulis,

**Nurul Indriani**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xviii
ABSTRACTION .....	xviii

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakangMasalah .....	1
1.2 RumusanMasalah .....	4
1.3 TujuanPenelitian.....	5
1.4 ManfaatPenelitian.....	5
1.5 SistematikaSkripsi .....	6

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

2.1 LandasanTeori .....	7
2.1.1 PengertianPemasaran.....	7
2.1.1Pemasaran.....	7
2.1.2 KonsepPemasaran.....	8
2.1.3 ManajemenPemasaran .....	10
2.1.2 PengertiandanKarakteristikJasa	
2.1.4 PengertianJasa .....	11
2.1.5 KarakteristikJasa.....	12
2.1.6 KualitasPelayanan .....	13
2.1.6.1 PengertianKualitasPelayanan .....	13
2.1.6.2 KonsepKualitasPelayanan .....	13
2.1.6.3 FaktorPenyebabBuruknyaKualitasPelayanan.....	16
2.1.6.4 IndikatorKualitasPelayanan.....	20
2.1.7 Harga	
2.1.7.1 PengertianHarga .....	21
2.1.7.2 PerananHarga.....	21
2.1.7.3 TujuanPenerapanHarga .....	22
2.1.7.4 KonsepHarga .....	23
2.1.7.5 IndikatorHarga.....	25



2.1.8 Fasilitas	
2.1.8.1 Pengertian Fasilitas.....	26
2.1.8.2 Indikator Fasilitas .....	27
2.1.9 Kepuasan Konsumen .....	28
2.1.9.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	28
2.1.9.2 Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.9.3 Faktor Pengukuran Konsumen .....	30
2.1.9.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.9.5 Indikator Kepuasan Konsumen .....	33
2.1.10 Hubungan Antar Variabel	
2.1.10.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.....	33
2.1.10.2 Hubungan Harga Dengan Kepuasan Konsumen.....	34
2.1.10.3 Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan Konsumen.....	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	36
2.3.1 Hipotesis .....	36

2.3.2 Model Analisis.....	36
---------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi .....	38
3.2.2 Sampel .....	38
3.3 Identifikasi Variabel .....	39
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	40
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.5.1 Jenis Penelitian .....	42
3.5.2 Sumber Data .....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.7 Teknik Analisis Data .....	44
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	44
3.7.1.1 Uji Validitas.....	44
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.7.2 Uji Model .....	45
3.7.2.1 Regresi Linier Berganda.....	45
3.7.2.2 Koefisien Determinasi Berganda.....	46

3.8 Pengujian Hipotesis .....	47
3.8.1 Uji Simultan ( Uji F).....	47
3.8.2 Uji Parsial ( Uji T) .....	47
3.8.3 Uji Dominan .....	49

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Profil Perusahaan.....	50
4.1.1. Sejarah perusahaan .....	50
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	52
4.2. Deskripsi hasil penelitian .....	52
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	52
4.2.2 Deskripsi mengenai variabel penelitian.....	52
4.2.2.1. Penelitian Atas Masing-Masing Variabel.....	55
4.2.2.2. Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
4.2.2.3 Deskripsi Mengenai Variabel Harga .....	59
4.2.2.4 Deskripsi Mengenai Variabel Fasilitas.....	61
4.2.2.5 Deskripsi Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen .....	62
4.3. Hasil Uji Instrumen .....	63
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas .....	63
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	63

4.4. Hasil Uji Teknik Analisis .....	65
4.1.1 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	66
4.4.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda .....	68
4.5. Uji Hipotesis .....	69
4.5.1. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) .....	69
4.5.2. Hasil Uji Secara Parsial (Uji T) .....	71
4.6. Pembahasan .....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	80
5.1 KESIMPULAN .....	80
5.2 SARAN .....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, Fasilitas terhadap kepuasan konsumen di *Ms Glow Aesthetic Clinic* Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 98 orang dan penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda yang diawali uji reliabilitas dan validitas untuk meyakinkan keabsahan data penelitian sehingga uji hipotesis dapat dilakukan. Hasil penelitian ini adalah semua variabel dinyatakan valid dan reliabel. Sedangkan hasil uji F menunjukkan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “Kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Ms Glow Aesthetic Clinic* Surabaya” terbukti kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua yang menyatakan “Kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Ms Glow Aesthetic Clinic* Surabaya” juga terbukti kebenarannya.. Sedangkan untuk variabel fasilitas memperoleh nilai koefisien tertinggi pada uji t sebesar 18.499 sehingga dinyatakan sebagai variabel dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Ms Glow Aesthetic Clinic* Surabaya

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga, Fasilitas, Dan Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price, facilities on customer satisfaction in Ms Glow Aesthetic Clinic Surabaya. In this study using a cross sectional quantitative method approach. The sample used was 98 people and the sample was determined by a non probability sampling method with a purposive sampling procedure. The analysis technique used is multiple linear regression which begins the reliability and validity test to ensure the validity of the research data so that hypothesis testing can be done. The results of this study are all variables declared valid and reliable. While the F test results show a significance of 0,000 smaller than 0.05. Thus the first hypothesis states "Service quality, price, and facilities have a simultaneous and significant effect on customer satisfaction in Ms Glow Aesthetic Clinic Surabaya" proved the truth. The results of the t test show each variable with a significance smaller than 0.05. Thus the second hypothesis which states "Service quality, price, and facilities partially and significantly affect consumer satisfaction in Ms Glow Aesthetic Clinic Surabaya" is also proven to be true. Whereas for the facility variable the highest coefficient value is obtained at the t test of 18,499 so that it is stated as the dominant variable that influences consumer satisfaction in Ms Glow Aesthetic Clinic Surabaya*

**Keywords:** *Service quality, Price, Facilities, and Consumer Satisfaction*