

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Rumah Cantik Alamanda Cabang Manukan Tama Surabaya)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**SEPTI WAHYUNING FALUFI**

**NPM. 1442010021**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Rumah Cantik Alamanda Cabang Manukan Tama Surabaya)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**SEPTI WAHYUNING FALUFI**

**NPM. 1442010021**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Rumah Cantik Alamanda Cabang Manukan  
Tama Surabaya)**

**Disusun Oleh:**

**SEPTI WAHYUNING FALUFI**

**1442010021**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING**



**Dr. Nurhadi, M.Si**  
**NIP. 196902011994031001**

**Mengetahui,**

**DEKAN**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Rumah Cantik Alamanda Cabang Manukan Tama Surabaya)**

Oleh:

**SEPTI WAHYUNING FALUFI**  
1442010021

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 25 April 2018

**PEMBIMBING UTAMA**



**Dr. Nurhadi, M.Si**  
NIP. 196902011994031001

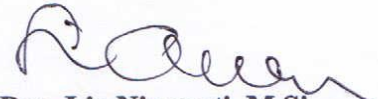
**TIM PENGUJI**

1) Ketua



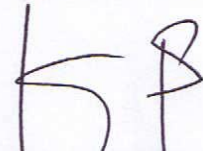
**Dr. Nurhadi, M.Si**  
NIP. 196902011994031001

2) Sekretaris



**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
NIP. 196009241993032001

3) Anggota



**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**  
NIP. 196406291990032001

**Mengetahui,**  
**DEKAN**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
NIP. 196411021994031001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya)”**. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Nurhadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis.

Penulis banyak menerima dukungan dari berbagai pihak, baik dukungan moril, materil maupun spiritual. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Sonja Andarini, M.Si selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang diberikan kepada penulis.
4. Orang tua dan keluarga yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis mulai dari daftar kuliah sampai penyelesaian skripsi ini.

5. Dokter dan karyawan pada Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya yang telah berkenan membantu penulis dalam penelitian ini.
6. Teman-teman Administrasi Bisnis 2014 yang selalu membantu penulis selama masa perkuliahan sampai penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan khususnya bagi penulis.

Surabaya, April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pemasaran.....	11

2.2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.1.3	Konsep Pemasaran.....	14
2.2.1.4	Strategi Pemasaran.....	15
2.2.2	Jasa.....	16
2.2.2.1	Pengertian Jasa.....	16
2.2.2.2	Karakteristik Jasa.....	17
2.2.2.3	Macam-macam Jasa.....	17
2.2.2.4	Sifat-sifat Khusus Pemasaran Jasa.....	19
2.2.3	Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3.2	Tujuan Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.4	Kepuasan.....	24
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan.....	24
2.2.4.2	Pengukuran Kepuasan.....	25
2.2.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan.....	25
2.2.4.4	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.5	Kepercayaan.....	28
2.2.5.1	Pengertian Kepercayaan.....	28



2.2.5.2 Keuntungan Kepercayaan.....	29
2.2.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	29
2.2.6 Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2.6.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2.6.2 Karakteristik Konsumen yang Loyal.....	31
2.2.6.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	31
2.2.6.4 Manfaat Pelanggan yang Loyal.....	33
2.2.7 Pengaruh Loyalitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	34
2.2.8 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
2.2.9 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
2.4 Hipotesis.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi.....	44
3.3.2 Sampel.....	45
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46

3.4.1 Jenis.....	47
3.4.2 Sumber.....	47
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Teknik Analisa dan Penguji Hipotesis.....	47
3.5.1 Teknik Analisa Data.....	47
3.5.1.1 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.5.1.2 Analisis Uji Asumsi Klasik.....	49
3.5.1.3 Uji Validitas.....	52
3.5.1.4 Uji Reliabilitas.....	53
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	54
3.5.2.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	54
3.5.2.2 Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian dan Penyajian Data.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.2 Visi dan Misi.....	59
4.1.3 Lokasi Klinik Kecantikan Rumah Cantik Alamanda.....	60
4.1.4 Macam-macam Perawatan Wajah dan Tubuh.....	60
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Karakteristik Demografi Responden.....	66

4.2.2 Hasil Analisis.....	69
4.3 Teknik Analisis Data.....	77
4.3.1 Uji Validitas.....	77
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	78
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	83
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
4.4.2 Pengujian Hipotesis.....	85
4.4.2.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	85
4.4.2.2 Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	88
4.5 Pembahasan.....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pembeli Produk dan Treatment 2017.....	6
Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	10
Tabel 3.1	Klarifikasi Nilai <i>d</i> .....	52
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	67
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis usia.....	67
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	68
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel X <sub>1</sub> .....	69
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel X <sub>2</sub> .....	71
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel X <sub>3</sub> .....	73
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y.....	74
Tabel 4.8	Validitas Masing-masing Variabel Bebas.....	77
Tabel 4.9	Validitas Masing-masing item Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	78
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4.11	Nilai VIP (Variance Inflation Factor).....	82
Tabel 4.12	Nilai Durbin Watson.....	83
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 4.14	Analisis Varian (ANOVA).....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	56
Gambar 3.2 Kurva Uji T.....	57
Gambar 4.1 Normal Q-Q Plot Loyalitas Pelanggan.....	80
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	81
Gambar 4.3 Kriteria Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Simultan.....	86
Gambar 4.4 Kurva Hasil Analisis secara Parsial Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	87
Gambar 4.5 Kurva Hasil Analisis secara Parsial Kepercayaan ( $X_2$ ).....	88
Gambar 4.6 Kurva Hasil Analisis secara Parsial Kepuasan ( $X_3$ ).....	89

## ABSTRAKSI

### **SEPTI WAHYUNING FALUFI, 1442010021, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA RUMAH CANTIK ALAMANDA CABANG MANUKAN TAMA SURABAYA)**

Klinik kecantikan merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada penjualan jasa dan produk. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh secara simultan dan parsial kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan klinik kecantikan Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya yang menggunakan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Jenis data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan kuesioner pada pelanggan klinik kecantikan Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $X_2$ ), dan Kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya.

Hasil analisis menggunakan uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $X_2$ ), dan Kepercayaan ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) pada klinik kecantikan Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya. Hasil analisis menggunakan uji T menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $X_2$ ), dan Kepercayaan ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) pada klinik kecantikan Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya.

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan*

## ABSTRACTION

### **SEPTI WAHYUNING FALUFI, 1442010021, EFFECT OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION, AND TRUST TO CUSTOMER LOYALTY (STUDY ON RUMAH CANTIK ALAMANDA IN MANUKAN TAMA SURABAYA)**

Beauty Clinic is one of the businesses that move on the sale of services and products. The purpose of this study was to analyze the effect of simultaneous and partial quality of service, satisfaction, and trust on customer loyalty (study at Rumah Cantik Alamanda in Manukan Tama Surabaya).

The population in this study is a customer beauty clinic Rumah Cantik Alamanda cabang Manukan Tama Surabaya using member. The number of samples used in this study as many as 100 people. The type of data used is primary data. Data collection techniques conducted by distributing questionnaires to customers beauty clinic Rumah Cantik Alamanda in Manukan Tama Surabaya with purposive sampling technique. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis to know the influence of Service Quality (X1), Satisfaction (X2), and Trust (X3) to Customer Loyalty (Y) Rumah Cantik Alamanda in Manukan Tama Surabaya.

The result of analysis using F test shows that simultaneously variable of Service Kulit (X1), Satisfaction (X2), and Belief (X3) significantly influence Customer Loyalty (Y) at beauty clinic Rumah Cantik Alamanda branch Manukan Tama Surabaya. The result of analysis using T test indicate that the variable of Service Quality (X1), Satisfaction (X2), and Trust (X3) influence partially influence to Customer Loyalty (Y) at beauty clinic Rumah Cantik Alamanda in Manukan Tama Surabaya.

*Keywords: Service Quality, Satisfaction, Trust, and Customer Loyalty*