

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA LONDON
BEAUTY CENTER (LBC) SIDOARJO
SKRIPSI**



Disusun Oleh :

APRIELIA WINATA

18042010050

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

SURABAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA LONDON BEAUTY CENTER (LBC)**

SIDOARJO

Disusun Oleh :

APRIELIA WINATA

NPM. 18042010050

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEBIMBING**

BUDI PRABOWO, S.Sos, MM
NIP. 196210161988031001

**Mengetahui,
DEKAN FISIP
UPN "Veteran" Jawa Timur**

Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001



LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA LONDON BEAUTY CENTER
SIDOARJO**

OLEH:

**Aprielia Winata
NPM. 18042010050**

**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 18 Maret 2022**

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

**Budi Prabowo, S.Sos, MM
NIP. 196210161988031001**

TIM PENGUJI

1. Ketua

**Dr. Joik Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si
NPT. 370119500421**

2. Sekretaris

**Dr. Rusdi Hidayat N.ST. M.Si
NIP. 196112241989031007**

3. Anggota

**Budi Prabowo, S.Sos, MM
NIP. 196210161988031001**

Mengetahui,

DEKAN FISIP

UPN "Veteran" Jawa Timur

**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001**



KATA PENGANTAR

Tidak ada kata kata indah jika bukan ucapan syukur kepada Allah SWT, yang sudah menentukan segala takdir manusia dan kehidupan di bumi, Sehingga tidak ada alasan bagi manusia untuk terus meminta, berusaha, dan bersyukur atas segala sesuatu yang diberi-Nya. Alhamdulillah atas hidayah dan kenikmatan yang diberikan-Nya, skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada London Beauty Center Sidoarjo ” dapat diselesaikan dengan baik oleh peneliti.

Namun peneliti sadar akan penulisan skripsi yang sudah dikerjakan ini belum bisa dikatakan sempurna, hal tersebut didasari karena ketidaksempurnaan peneliti atas pengetahuan dan kemampuannya. Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan pelajaran, pengalaman, bantuan berupa bimbingan, dan dukungan motivasi dari orang orang terdekat, penyusunan skripsi ini menjadi pengalaman menarik yang pernah dialami oleh peneliti mulai dari penelitian hingga penyusunan skripsi ini.

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak **Budi Prabowo, S.Sos.,M.M.** yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Selain itu pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak pihak yang sangat saya hormati dan cintai yang telah berjasa secara langsung ataupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya yaitu:

1. Bapak Dr. Drs.Ec. Gendut Sukarno, MS.Chra selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur.
 2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, 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 Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta dukungan kepada peneliti.
 4. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
 5. Teman teman dan sahabat saya yang saya sayangi Steven, Arsyah, Puti, Mela, Tanti, Oci, Husnia, Yustika
- Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga tujuan utama dari pembuatan skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan peneliti.

Surabaya, 17 Februari 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

Cover	
Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Secara Teoritis	11
1.1. Secara Praktis.....	11
BAB II	12
KAJIAN TEORI.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.1. Landasan Teori	15
2.2.1. Pemasaran.....	15
2.2.2. Produk	20
2.2.3. Harga	22
2.2.4. Fasilitas.....	25
2.2.5. Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.6. Kepuasan Pelanggan	29
3.2.6. Loyalitas Pelanggan	30
2.3. Kerangka Berpikir.....	33
2.4. Hipotesis.....	34
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36

3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.2.1. Definisi Operasional.....	37
3.3. Pengukuran Variabel	41
3.4. Populasi, Sampel, Teknik Penarikan Sampel	42
3.4.1. Populasi	42
3.4.2. Sampel	43
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel	44
3.5. Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1. Jenis Data	45
3.5.2. Sumber Data	45
3.5.3. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	47
3.6.1. Teknik Analisis	47
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7. Uji Statistik	53
3.7.1. Uji t (Parsial).....	53
3.7.2. Uji Koefisien Determinan (R ²).....	54
3.8. Uji Hipotesis.....	54
3.1. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	54
3.9. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	57
3.10. Jadwal Penelitian	57
4.2.3. Uji Hipotesis Analisis dan Jalur (<i>Path</i>)	84
4.3. Pembahasan	94
BAB V.....	104
PENUTUP.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	109
KUISIONER PENELITIAN	109
Lampiran 2 : DATA JAWABAN RESPONDEN.....	116
LAMPIRAN 3 : OUTPUT SPSS.....	121
LAMPIRAN 4 : UJI ASUMSI KLASIK.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1_Tabel Harga Perawatan Klinik Kecantikan	6
Tabel 1.2_Tabel Top Brand klinik kecantikan kulit tahun 2021.....	7
Tabel 3.5.3_Skala Likert (Bentuk Checklist).....	46
Tabel 3.10.....	57
Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	60
Tabel 4.2Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur Responden.....	65
Tabel 4.4_Klasifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	65
Tabel 4.5_Klasifikasi Responden Berdasarkan Produk yang Sering Dibeli ..	66
Tabel 4.6_Klasifikasi Responden Berdasarkan Wilayah	67
Tabel 4.7_Deskriptif Variabel Harga (X1)	68
Tabel 4.8_Deskriptif Variabel Fasilitas (X2)	69
Tabel 4.9_Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	71
Tabel 4.10_Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	73
Tabel 4.11_Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	75
Tabel 4.12Uji Validitas	78
Tabel 4.13Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.14_Uji Multikolinieritas.....	81
Tabel 1.15_Uji Linieritas	83
Tabel 4.16_Uji t Sub Struktur 1.....	84
Tabel 4.17_Koefisien Determinan Sub Struktur 1	85
Tabel 4.18_Uji t Sub Struktur 2.....	87
Tabel 4.19_Koefisien Determinasi Sub Struktur 2	88

Gambar 2.3. Kerangka Berpikir	34
Gambar 3.2. Kurva Uji T	54
Gambar 4.2 Uji Normalitas	80
Gambar 4.3 Uji Heterokedastistas.....	82

ABSTRAK

ABSTRAK.

Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan tentang pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik kecantikan london beauty center Sidoarjo terhadap pelanggannya sehingga timbul kepuasan pelanggan serta menyebabkan pelanggan menjadi loyal terhadap produk yang diberikan oleh klinik kecantikan tersebut. Peneliti ingin mengetahui apakah variabel-variabel yang dipilih yaitu harga, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan tetapi melalui variabel intervening yaitu kepuasan pelanggan.

Penelitian ini memiliki jumlah sampel sebanyak 100 responden. Peneliti mengambil sampel dengan metode analisis deskriptif kuantitatif, populasi sampel pada penelitian ini menggunakan metode teknik pengambilan sampel purposive sampling yaitu peneliti menyebarkan kuisioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan *path analysis* (analisis jalur) dengan bantuan program SPSS 25.0.

Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan rasa puas pembeli yang merupakan variabel intervening, harga kepada loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen atau pembeli yang merupakan variabel intervening, serta kualitas pelayanannya kepada kesetiaan pelanggan melalui kepuasan pembeli yang merupakan variabel intervening. Hal itu karena nilainya t hitung melebihi t tabel.

Kata kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study is to explain the effect of price, facilities, and service quality provided by the London Beauty Center Sidoarjo beauty clinic to its customers so that customer satisfaction arises and causes customers to be loyal to the products provided by the beauty clinic. The researcher wants to know whether the selected variables, namely price, facilities and service quality, have a positive and significant effect on customer loyalty but through the intervening variable, namely customer satisfaction.

This study has a sample of 100 respondents. Researchers took samples with quantitative descriptive analysis method, the sample population in this study used a purposive sampling technique, namely the researcher distributed questionnaires to respondents containing questions related to this research. The data analysis technique used was path analysis with the help of the SPSS 25.0 program.

The results of the Sobel test show that there is an influence between price, facilities, and service quality on customer loyalty with buyer satisfaction which is the intervening variable, price to customer loyalty through consumer or buyer satisfaction which is the intervening variable, and the quality of service to customer loyalty through buyer satisfaction, which is the intervening variable. That's because the value of t count exceeds t table.

Keywords: *Price, Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*