

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

(Studi Kasus Pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Kertajaya Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

NURUL MUKHIBAH JUNITA SARI

NPM : 1342010049

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

2016

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA
NATASHA SKIN CLINIC CENTER CABANG KERTAJAYA
SURABAYA)

Disusun Oleh :

NURUL MUKHIBAH JUNITA SARI

NPM. 1342010049

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Budi Prabowo, S.Sos, MM
NIP. 19621061988031001

Mengetahui,

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 1969201199431001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA
NATASHA SKIN CLINIC CENTER CABANG KERTAJAYA
SURABAYA)**


Disusun Oleh :

NURUL MUKHIBAH JUNITA SARI
NPM. 1342010049

**Telah di pertahankan 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 8 Desember 2016**


Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Budi Prabowo, S.Sos, MM
NIP. 196210161988031001

TIM PENGUJI :


1. KETUA


Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

2. SEKRETARIS


Budi Prabowo, S.Sos., MM
NIP. 196210161988013001

3. ANGGOTA


Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

Wakil Sementara Dekan


Drs. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia serta rahmat-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen” (Studi Kasus Pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Kertajaya Surabaya).**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan berjalan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada **Bapak Budi Prabowo, S.Sos, MM** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan 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 Dra. 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 Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Shohib dan Ibu Suwati selaku Orang Tua, terimakasih atas kasih sayang dan doa serta memberikan inspirasi untuk penulis.

5. Stella Kesya Valentina selaku Adik, atas dorongan semangat yang tiada henti dalam mendukung penyelesaian skripsi ini.
6. Raditya Wicaksono Anugerah Perdana Putra Rahardjo, terimakasih atas kasih sayang serta dukungan moril yang sudah diberikan pada penulis
7. Teman–teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis khususnya angkatan 2013, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun dalam segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua, Amin.

Surabaya, Desember2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	10

2.2.1 Pemasaran.....	10
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.1.3 Konsep Pemasaran.....	13
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 Sifat Khusus Pemasaran Jasa.....	19
2.2.2.4 Macam-Macam Jasa	20
2.2.3 Kualitas Pelayanan	21
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.3.3 Tujuan Kualitas Pelayanan	25
2.2.4 Fasilitas.....	26
2.2.4.1 Pengertian Fasilitas.....	26
2.2.4.2 Unsur-unsur Dalam Menentukan Fasilitas Jasa	28

2.2.5 Harga	28
2.2.5.1 Pengertian Harga	28
2.2.5.2 Tujuan Penetapan Harga.....	29
2.2.5.3 Metode Penetapan Harga.....	30
2.2.5.4 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga	31
2.2.6 Kepuasan Konsumen	32
2.2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	32
2.2.6.2 Harapan Konsumen	33
2.2.6.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	34
2.2.6.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	35
2.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	36
2.2.8 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	37
2.2.9 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	38
2.2.10 Kerangka Berpikir	39
2.2.11 Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.3 Populasi Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	47
3.3.1 Populasi	47
3.3.2 Sampel	47
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4.1 Jenis Data.....	49
3.4.2 Sumber Data	50
3.4.3 Pengumpulan Data.....	50
3.5 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	50
3.5.1 Teknik Analisis Data	50
3.5.1.1 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.5.1.2 Analisis Pengujian Asumsi Klasik	52
3.5.1.3 Uji Validitas.....	56
3.5.1.4 Uji Reliabilitas.....	57
3.5.2 Pengujian Hipotesis	58
3.5.2.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F)	60

3.5.2.2 Pengujian Secara Parsial (Uji T)	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Obtek Penelitian	62
4.1.1 Profil Natasha Sin Clinic Center	62
4.1.2 Visi dan Misi Natasha Skin Clinic Center.....	67
4.1.3 Struktur Organisasi Natasha Skin Clinic Center	68
4.2 Penyajian Data	69
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	69
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	71
4.2.2.1 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	71
4.2.2.2 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Variabel Fasilitas (X_2)	73
4.2.2.3 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Variabel Harga (X_3)	74
4.2.2.4 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	75
4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	77

4.2.3.1 Uji Validitas.....	77
4.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	80
4.2.4 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	81
4.2.4.1 Uji Asumsi Klasik	81
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
4.2.6 Pengujian Hipotesis	86
4.2.6.1 Uji F (Simultan).....	86
4.2.6.2 Uji T (Parsial)	88
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
4.3.1 Pengaruh Kalitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Kertajaya Surabaya	93
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Kertajaya Surabaya	94
4.3.3 Pengaruh Fasilitas Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Kertajaya Surabaya	95
4.3.4 Pengaruh Harga Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen pada Natasha Skin Clinic Center Cabang Kertajaya Surabaya.....	96

4.4 Review Penelitian Terdahulu Sebagai Dasar Penelitian	97
BAB V PENUTUP.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Klinik Kecantikan Kulit	5
Tabel 3.1 Klasifikasi Nilai <i>d</i>	54
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3 Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X_1)	71
Tabel 4.4 Jawaban Responden Fasilitas (X_2)	73
Tabel 4.5 Jawaban Responden Harga (X_3).....	74
Tabel 4.6 Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (Y)	76
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_2)	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga (X_3)	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	82
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	85
Tabel 4.15 Hasil Uji F	86
Tabel 4.16 Hasil Uji T	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3.1 Kurva Uji F	59
Gambar 3.2 Kurva Uji T	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	68
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	83
Gambar 4.3 Uji Normalitas.....	84
Gambar 4.4 Kurva Uji F	88
Gambar 4.5 Kurva Uji T Kualitas Pelayanan (X_1).....	90
Gambar 4.6 Kurva Uji T Fasilitas (X_2).....	92
Gambar 4.7 Kurva Uji T Harga (X_3)	93

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FASILITAS DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN(STUDI KASUS
PADA NATASHA SKIN CLINIC CENTER CABANG KERTAJAYA
SURABAYA)**

**Nurul Mukhibah Junita Sari
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur**

ABSTRACT

Natasha Skin Clinic Center is a facial treatment and skin beauty clinic that combines the latest technology in skin care and professionals who are ready to realize the dream of a healthy skin and manicured. In fulfilling customer satisfaction one way in which Natasha Skin Clinic Center to provide quality services, facilities, and set a price that aims to meet customer satisfaction. This study aimed to analyze the variables that influence consumer satisfaction in Natasha Skin Clinic Center. The independent variables include quality of service, amenities and price, and the dependent variable of customer satisfaction. Population and sample are costumers who buy the products and doing maintenance on Natasha Skin Clinic Center Branch Surabaya Kertajaya of 100 respondents. The sampling technique used purposive sampling technique. Type of primary data and using multiple linear regression analysis. The results of this study simultaneously the quality of service, facility and price affects customer satisfaction. Partially Quality of service has no effect on customer satisfaction. Amenities affects customer satisfaction. The price does not affect the consumer satisfaction.

Keywords : Quality Service, Facility, Price, Costumer Satisfaction

ABSTRAK

Natasha Skin Clinic Center adalah pusat perawatan wajah dan klinik kecantikan kulit yang memadukan teknologi terkini dalam perawatan kulit dan tenaga profesional yang siap wujudkan impian kulit sehat dan terawat. Dalam memenuhi kepuasan konsumen salah satu cara yang dilakukan Natasha Skin Clinic Center memberikan kualitas pelayanan, menyediakan fasilitas, dan menetapkan harga yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Natasha Skin Clinic Center. Variabel bebas meliputi kualitas pelayanan, fasilitas dan harga serta variabel terikat kepuasan konsumen. Populasi dan sampel adalah konsumen yang membeli produk dan melakukan perawatan di Natasha Skin Clinic Center Cabang Kertajaya Surabaya sebanyak 100 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik sampling purposive. Jenis data primer dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Konsumen