

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(studi pada salon Nbeutycare Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh :

Diah Arum Dinda

Pramesti

K.2019.1.34999

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(studi pada salon Nbeutycare Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi)*



Oleh :

Diah Arum Dinda

Pramesti

K.2019.1.34999

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN


SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SALON NBEAUTYCARE MALANG

Oleh:
DIAH ARUM DINDA PRAMESTI
K.2019.I.34999

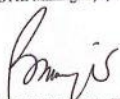
Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
10 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,



Dr. RINA RAHMAWATI, SE, MM, CAAC

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçewara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, 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 sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 31 Januari 2023



Mahasiswa

Diah Arum Dinda Pramesti

NPK: K.2019.1.34999

SURAT KETERANGAN RISET

NBEAUTYCARE

SURAT KETERANGAN

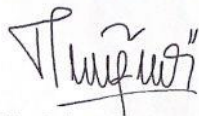
Yang bertanda tangan dibawah ini selaku Pemilik dari Salon Nbeautycare Malang, menerangkan bahwa :

Nama : Diah Arum Dinda Pramesti
NPK : K.2019.1.34999
Jurusan : Manajemen
Universitas : STIE Malangkucecwara
Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Salon Nbeautycare Malang)"

Telah melakukan penelitian di Salon Nbeautycare Malang dari 1 October 2022 s.d 31 Desember 2022.

Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Malang, 1 October 2022
Salon Nbeautycare Malang



Selina Sekar Diandra

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah swt, karena kehendak dan ridhanya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti sadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Adapun dalam

kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan:

1. Ucapan terima kasih kepada bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua STIE Malangkucecwara.
2. Ucapan terima kasih kepada ibu Dra. Lindananty, MM selaku ketua program studi manajemen STIE Malangkucecwara.
3. Ucapan terima kasih kepada ibu Dr. Rina Rahmawati, SE, MM, CAAC selaku dosen pembimbing.
4. Ucapan terima kasih kepada bapak Dr. Uke Prajogo, STP, MM selaku dosen wali.
5. Ucapan terima kasih kepada segenap Dosen STIE Malangkucecwara yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi.
6. Ucapan terima kasih kepada Alm. Kedua orang tua saya yaitu Alm. Bapak Suwarno dan Alm. Ibu Nurhayati, serta kakak saya Ananta Adi Pramana
7. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dimas Mia Regita Aprilia Putra yang selalu memberikan dukungan dalam menyusun skripsi ini.
8. Ucapan terima kasih kepada teman saya yaitu Ardianti Delamenia Pratiwi, Aniatul Rachma, Gadza Patricia, Sherly Margaretha, Aulia Sahbana yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih kepada teman saat kuliah yaitu Maulidi Arundina Pratama, Adinda Salsabilla, Agnes Nirwana, Agung Pribadi, Ardhina Setya, Franky Ferdiansyah, Vinka Febrianti, dan Imelda Puspa, Nurul yang selalu memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Serta pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa karena anugrahnya, dan para sahabat nabi, penulis dapat menyajikan skripsi dengan judul **Pengaruh kualitas layanan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Salon Nbeautycare Malang)**

Sangat disadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian, oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat, tidak hanya bagi penulis, tetapi juga pihak-pihak lain seperti pembaca yang membutuhkan, untk itu penulis mengucapkan terimakasih

Malang, Februari 2023

Penulis

Diah Arum Dinda Pramesti

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan salon Nbeautycare. metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 85 responden yang merupakan siapa saja yang datang dan membayar jasa salon. Metode analisis data menggunakan bantuan aplikasi SEM-PLS. hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, promosi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, promosi, harga, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of service quality, promotion, and price on customer satisfaction at Nbeautycare salon customers. the research method used is quantitative research with descriptive methods. The population and sample in this study amounted to 85 respondents who were anyone who came and paid for salon services. The data analysis method uses the help of the SEM-PLS application. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, promotion had a not significant positive effect on customer satisfaction, price had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, promotion, price, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.....	i
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	1
SURAT KETERANGAN RISET	2
RIWAYAT HIDUP.....	3
UCAPAN TERIMA KASIH.....	4
ABSTRAK.....	6
<i>ABSTRACT</i>	7
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
BAB I.....	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II.....	18
2.1 Tinjauan Teori.....	18
2.1.1 Kualitas Pelayanan	18
2.1.2 Promosi	26
2.1.3 Harga	30
2.1.4 Kepuasan Konsumen	32
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	37
2.3 Model Konseptual Penelitian	47
2.4 Pengembangan Hipotesis	47
BAB III.....	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Sumber Data Penelitian	49

3.3 Populasi dan Sampel.....	50
3.3.1 Populasi	50
3.3.2 Sampel	50
3.4 Variabel dan Definisi Operasional	51
3.4.1 Variabel.....	51
3.4.2 Defisini Operasional	52
3.5 Metode Pengumpulan Data	54
3.6 Metode Analisis.....	55
3.6.1 Evaluasi model pengukuran (outer model atau <i>measurement model</i>).....	55
3.6.2 Inner model atau structural model	56
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	57
BAB IV.....	58
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitan.....	58
4.1.1 Gambaran umum Salon Nbeautycare Malang.....	58
4.1.2 Jasa yang di-tawarkan Salon Nbeautycare	58
4.1.3 Visi dan Misi Salon Nbeautycare.....	58
4.2 Deskripsi Responden dan Variabel Penelitian.....	59
4.2.1 Deskripsi data Responden	59
4.2.2 Umur Responden	59
4.2.3 Statistic Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.3 Analisis Data	62
4.3.1 Evaluasi model pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	64
4.3.2 Evaluasi Model struktural (inner model)	67
4.4 Pembahasan.....	70
4.4.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	71
4.4.2 Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan	71
4.4.3 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	72
BAB V.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Kontribusi Penelitian	74
5.3 Batasan penelitian	74
5.4 Saran.....	75

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN HARGA PADA SALON NBEAUTYCARE MALANG	78
A. IDENTITAS RESPONDEN	78
PETUNJUK PENGISIAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2.1 Indikator Variabel	53
Tabel 3.1 Skala Likert	54
Tabel 4.1 Umur Responden	59
Tabel 5.1 Pekerjaan Responden	60
Tabel 6.1 Penghasilan Responden	60
Tabel 7.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	61
Tabel 8.1 Convergent Validity.....	64
Tabel 9.1 Discriminant Validity.....	66
Tabel 10.1 Rho_A, Composite Reability, AVE.....	67
Tabel 11.1 Koefisien Determinan	68
Tabel 12.1 Tabel Path Coefisien	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Konseptual.....	47
Gambar 2.1 Model Struktural.....	63
Gambar 3.1 Uji Model Struktural.....	69