

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA SHAKILA *BEAUTY* SALON DI
KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Mendapat Gelar Sarjana Manajemen*



OLEH:

MARIA KATARINA HELENA LAMBO
NIM: 2016411097

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTA SEKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MARIA KATARINA HELENA LAMBO
Nim : 2016411097
**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SHAKILA
BEAUTY SALON DI KABUPATEN ENDE**

Ende, 04 Agustus 2021

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I

Pembimbing II

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**


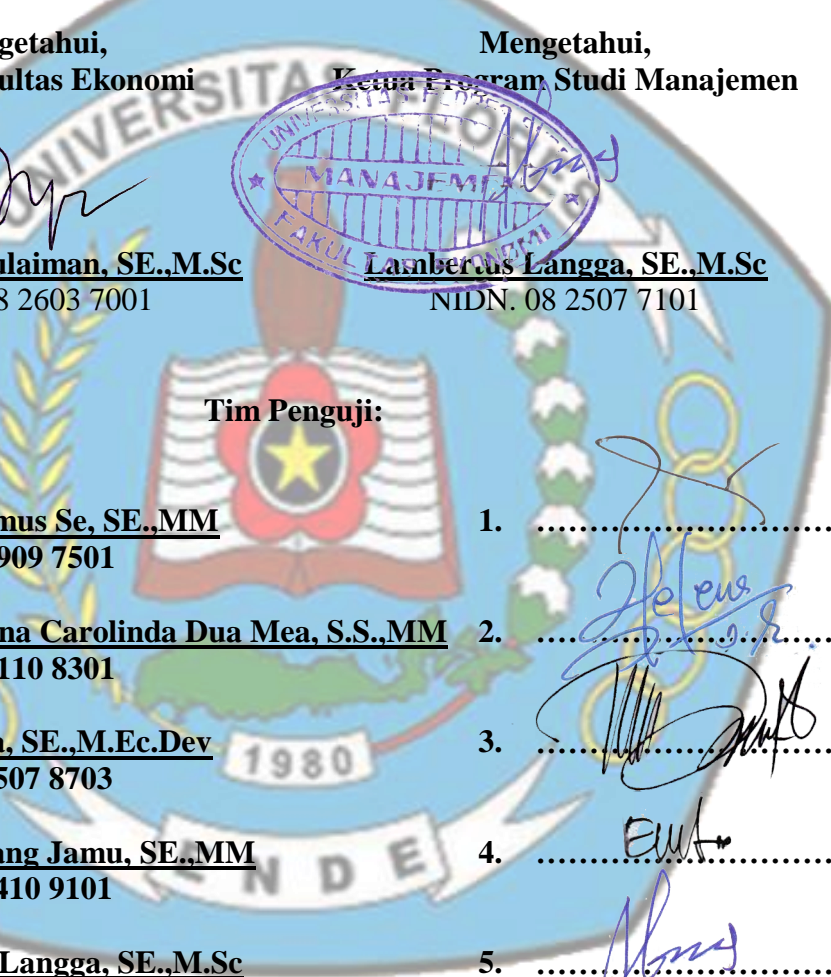


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 04 Agustus 2021

 Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi <u>Friany Dew' Sulaiman, SE.,M.Sc</u> NIDN.08 2603 7001	 Mengetahui, Ketua Program Studi Manajemen <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101
Tim Penguji:	
01 <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u> NIDN: 08 2909 7501	1.
02 <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u> NIDN: 08 3110 8301	2.
03 <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev</u> NIDN. 08 0507 8703	3.
04 <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u> NIDN. 08 1410 9101	4.
05 <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101	5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SHAKILA BEAUTY SALON DI KABUPATEN ENDE”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 04 Agustus 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 04 Agustus 2021

Yang Memberi Pernyataan



MARIA KATARINA HELENA LAMBO
NIM: 2016411097

MOTTO

“Kesuksesan Bukanlah Sebuah Keistimewaan Melainkan Sebuah Kebiasaan”

Hellen Lambo

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, maka dengan rendah hati peneliti persembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai peneliti selama hidup ini.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Damasius Doja dan Mama Maria Goreti Pande yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, serta bersusah payah dalam membiayai saya selama berada dibangku pendidikan dan yang selalu setia menanti keberhasilanku.
3. Keluargaku tercinta, Kakak Agustinus Panggo, Kakak Avintus Pega Panggo dan Adik Katarina Cindy Doja, Ponaan tersayang Efrasia Marsella Lambo terlebih Suami tercinta Antonius Kelvianus Kuku yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat dekatku Sarty, leslie, kak Helen, kak Marianus Laka, kak Gusty, Ian, Meydi, Nada, Naning, Yano Yeni, Luky, Melda, Rafik
5. Dosen pembimbing I dan pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan perhatian.
6. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2016 yang senantiasa mendukung.
7. Almamaterku Tercinta Universitas Flores.
8. Agama, Nusa dan Bangsa

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shakila Beauty Salon di Kabupaten Ende”** Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sangat besar kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang dengan bijaksana memimpin Lembaga Pendidikan Tinggi Universitas Flores.
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ekonomi yang dengan bijaksana memimpin dan mengatur menyelenggarakan proses pembelajaran/perkuliahannya ditingkat Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen dan juga sebagai dosen wali.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc sebagai Pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM sebagai Pembimbing II, yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran dalam skripsi ini.
5. Para dosen yang turut memberikan pengabdian dan perhatian selama peneliti menempuh proses perkuliahan.

6. Kedua orang tua tercinta, keluarga dan semua saudara-saudari yang selalu memberikan dukungan, doa restu, perhatian dan dorongan moril maupun material kepada peneliti.
7. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah turut memberikan perhatian dan motivasi kepada peneliti sejak penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini.
8. Para pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu, yang dengan caranya sendiri telah memberikan pandangan dan kontribusinya kepada peneliti sejak penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini.

Peneliti sungguh menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga perlu mendapat atensi dan pembenahan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran konstruktif serta masukan yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Ende, Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Shakila *Beauty* Salon Di Kabupaten Ende.
Maria Katarina Helena Lambo 2016411097
No.HP. 085205457410**

Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Shakila *Beauty* Salon di Kabupaten Ende. Berdasarkan metode *accidental sampling*, penelitian ini menggunakan sampel 91 responden dan sampel tersebut adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa Shakila *Beauty* Salon.

Untuk variabel Y dari penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan. Untuk variabel (X1) yaitu Kualitas Pelayanan dan (X2) Harga. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Data analisis menggunakan analisis regresi berganda yang pengolahannya melalui *IBM SPSS Statistic ver 25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shakila *Beauty* Salon, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,122 dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,406 > 1,662$ dengan tingkat signifikan $0,018 < 0,1$. (2) Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shakila *Beauty* Salon, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan nilai koefisien variabel harga sebesar 0,304 dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,067 > 1,662$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$.

Besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Shakila *Beauty* Salon sebesar 27,1%. Sedangkan sisanya sebesar 72,9% di pengaruhi oleh variable lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Shakila Beauty Salon in Ende Regency.

Maria Katarina Helena Lambo 2016411097

Phone number. 085205457410

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at Shakila Beauty Salon in Ende Regency. Based on the accidental sampling method, this study used a sample of 91 respondents and the sample was customers who had used the services of Shakila Beauty Salon.

For the Y variable from this research is Customer Satisfaction. For the variable (X1), namely Service Quality and (X2) Price. This study uses primary data, namely questionnaires. Data analysis using multiple regression analysis which processing through IBM SPSS Statistics ver 25.

The results of this study indicate that: (1) Service quality has a positive effect on customer satisfaction at Shakila Beauty Salon, this is evidenced by the test results which show the coefficient value of the service quality variable is 0.122 with a value of $t_{count} > t_{table}$ that is $2.406 > 1.662$ with a significant level of $0.018 < 0.1$. (2) Price has a positive effect on Customer Satisfaction at Shakila Beauty Salon, this is evidenced by the test results which show the coefficient value of the price variable is 0.304 with $t_{count} > t_{table}$ that is $5.067 > 1.662$ with a significant level of $0.000 < 0.1$.

The influence of service quality and price on customer satisfaction at Shakila Beauty Salon is 27.1%. While the remaining 72.9% is influenced by other variables that are not explained in this study.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKAN	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	9

2.1.2.1 Bentuk-Bentuk Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Harga	12
2.1.3.1 Pengertian Harga	12
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga	13
2.1.3.3 Indikator Harga	14
2.1.3.4 Hubungan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4.2 Manfaat-Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.4 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Populasi Dan Sampel	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel	21
3.4 Variabel Penelitian	22
3.5 Definisi Operasional Variabel	23

3.6 Jenis Dan Sumber Data	24
3.7 Teknik Pengumpulan Data	25
3.8 Teknik Pengukuran Data	25
3.9 Metode Analisis Data	26
3.9.1 Uji Instrumen	26
3.9.1.1 Uji Validitas	26
3.9.1.2 Uji Reliabilitas	27
3.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.9.3 Uji Hipotesis	29
3.9.3.1 Uji Statistik T	29
3.9.3.2 Uji Koefisien Determinasi	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1 Shakila Beauty Salon	31
4.2 Deskripsi Data	31
4.2.1 Deskripsi Responden	32
4.3 Analisis Data	33
4.3.1 Uji Kualitas Data	33
a. Uji Validitas	33
b. Uji Reliabilitas	34
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	35
a. Uji Normalitas	35
b. Uji Multikolinieritas	36

c. Uji Heteroskedastisitas.	37
4.3.3 Analisis Regresi Berganda	37
4.3.4 Hasil Uji Parsial (T)	39
4.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	41
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung Shakila <i>Beauty</i> Salon Tahun 2020.....	3
Tabel 1.2 Data Harga Pelayanan Perawatan Wajah, Perawatan Tubuh Dan Perawatan Rambut Shakila <i>Beauty</i> Salon	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2 Pengukuran Data.....	26
Tabel 4.1 Rincian Pengembalian dan Penggunaan Koesioner.....	32
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	32
Tabel 4.3 Uji Validitas	34
Tabel 4.4 Uji Relibilitas	34
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	35
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas.....	36
Tabel 4.7 Uji Glejser.....	37
Tabel 4.8 Regresi Linear Berganda.....	38
Tabel 4.9 Uji Parsial (T.....	40
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	41

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
-------------------------------------	----