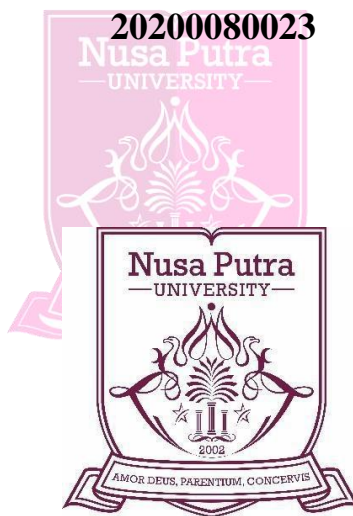


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KLINIK GRIYA
CANTIK dr. DIAN**

SKRIPSI

SITI JULAEHA

20200080023



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JULI 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KLINIK GRIYA
CANTIK dr. DIAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Gelar Sarjana
Manajemen*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JULI 2024**

PERNYATAAN PENULIS

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian**
Nama : Siti Julaelha
NIM : 20200080023

Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyawanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Manajemen saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.

Sukabumi, 14 Juli 2024



Siti Julaelha

Penulis

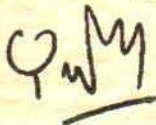
PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian
Nama : Siti Julacha
NIM : 20200080023

Skripsi ini telah diajukan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
Sidang Skripsi tanggal 27 Juli 2024 Menurut pandangan kami, Skripsi ini
memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana
Manajemen.

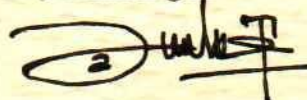
Sukabumi, 27 Juli 2024

Pembimbing I



Yoedani, M.M
NIDN. 0411086702

Pembimbing II



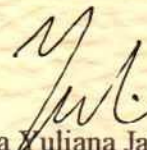
Andri Ardhiyansyah, MBA
NIDN. 0428049204

Ketua Penguji



Rena Yuliana, M.E
NIDN. 0403019204

Ketua Program Studi Manajemen



Ana Yuliana Jasuni, M.M
NIDN. 0414079101

PLH. Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Pendidikan

CSA Teddy Lesmana, S.H., M.H
NIDN. 0414058705

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Orang lain tidak akan tau dan paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka tau hanyalah *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga apa yang kita perjuangkan hari ini.

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(q.s Al-Baqarah, 2 : 286)

“sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan). Tetaplah bekerja keras dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan-Mu lah engkau berharap”
(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

PERSEMBAHAN

Nusa Putra

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, terima kasih doa yang tidak pernah putus dan semangat dengan sepenuh hatinya.

Skripsi ini saya persembahkan kepada kakak-kakak kandung saya dan juga teman-teman terdekat saya yang selalu memberikan semangat dan dukungannya. Tidak lupa untuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan sampai sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the most important things for a company. In this case, customer satisfaction can be a guide for companies to move forward through the experiences provided by consumers after receiving their services. The existence of dissatisfaction from consumers will make them reluctant to return to using the services offered by the company, which will threaten the sustainability of the company. On the other hand, if a company can create optimal customer satisfaction, it will make consumers happy and intend to use their services again so that they can share their good experiences with using their services to other people. This research aims to analyze the influence of service quality and price on customer satisfaction. The type of research used is quantitative. The data collection technique used was a questionnaire. The population in this research is all consumers of dr. Dian, namely 459 people in 2023. The sample in this study was calculated using the Slovin formula and obtained 82 respondents. The sampling technique used in this research is simple random sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The research results show that service quality influences consumer satisfaction, price influences consumer satisfaction, service quality and price influence consumer satisfaction. The implication of this research is that service quality and price can increase consumer satisfaction which will ultimately increase company revenue, so that companies are expected to be able to optimize these two variables.

Keywords: Price, Consumer Satisfaction, Service Quality.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan bisa menjadi pedoman bagi perusahaan untuk melangkah kedepan melalui pengalaman-pengalaman yang diberikan oleh konsumen setelah menerima jasanya. Adanya ketidakpuasan dari konsumen akan menjadikan mereka enggan untuk kembali menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga akan mengancam keberlangsungan perusahaan. Sebaliknya, apabila perusahaan dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal akan menjadikan konsumen senang dan berniat untuk menggunakan jasa mereka kembali hingga bisa menginformasikan pengalaman baiknya terhadap pemakaian jasa kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen di Dian yaitu sebanyak 459 orang pada tahun 2023. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin dan didapatkan sebesar 82 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Implikasi dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan harga bisa meningkatkan kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan, sehingga perusahaan diharapkan bisa mengoptimalkan kedua variabel tersebut.

Kata kunci: *Harga, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di klinik Griya Cantik dr. Dian” dengan baik dan maksimal. Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajsmen, Fakultas Bisnis dan Humaniora, Universitas Nusa Putra Sukabumi.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan bantuan, bimbingan, dan semgata yang diberikan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telat memberikan kesehatan, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelsaikan penelitian ini.
2. Bapak Bapak Dr. Kurniawan, S.T.M.SI.,M.M selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi.
3. Bapak Anggy Maulana M.A., selakuWakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Putra Sukabumi.
4. Ibu Ana Yuliana Jasuni,M.M., selaku Kepala Program Studi manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi.
5. Bapak Yoedani,M.M., selaku Dosen Pembimbing I Universitas Nusa Putra Sukabumi. Terima kasih atas bimbingan, arahan, masukan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat yang selalu diberikan kepada peneliti selama ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Rasa hormat dan bangga, peneliti bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Bapak.
6. Bapak Andri Ardhiyansyah, MBA., selaku Dosen Pembimbing II Universitas Nusa Putra Sukabumi. Terima kasih atas bimbingan, arahan, masukan, saran dan motivasi yang diberikan dalam membimbing peneliti selama ini. Rasa hormat dan bangga, peneliti bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Bapak.

7. Bapa dan Ibu Dosen Program Studi dosen Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti selama perkuliahan. Rasa hormat dan bangga, peneliti bisa berkesempatan diajarkan dan dibimbing oleh Bapak dan Ibu dosen. Semoga Bapa dan Ibu selalu dilimpahkan kesehatan, kemudahan, dan selalu dalam lindungan-Nya.
8. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan segala dukungan, doa, semangat dan limpah kasih sayang yang tiada henti selama ini. Dan untuk Mamah dan Bapak, semoga Allah selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan dan umur Panjang. Semoga segala doa yang telah kalian panjatkan untuk peneliti menjadi jembatan menuju kesuksesan dunia akhirat.
9. Terimakasih kepada kakak-kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama ini.
10. Seluruh teman-teman MN20C yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan studi hingga meraih gelas sarjana.
11. Teman seperjuangan, sahabat-sahabat saya yaitu sella, ayu, caca yang selalu mengingatkan, menyemangati satu sama lain serta mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.
12. Kepada diri saya sendiri, terimakasih banyak telah berjuang sejauh ini dan tidak pernah menyerah dalam kondisi apapun. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, serta keuangan dan perekonomian sehingga dapat menyelesaikan biaya perkuliahan dengan jerih hasil payah sendiri, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun prosesnya.
13. Seluruh pihak yang turut membantu memberikan dukungan, masukan, motivasi dan doa terbaik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas ketulusan dan kebaikan yang telah diberikan kepeneliti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan. Amin Yaa Rabbal 'Alamiin.

Sukabumi, 14 Juli 2024

Siti Juliaha



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Juliaha
NIM : 20200080023
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KLINIK GRIYA CANTIK DR. DIAN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalimmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi
Pada tanggal : 14 Juli 2024

Yang menyatakan


(Siti Juliaha)

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN PENULIS	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	7
1.5 Ruang Lingkup	7
1.6 Kebaruan.....	8
1.7 Hipotesis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.2 Harga	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.6 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Asumsi dan Metode.....	32
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Alat dan Bahan	33
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	37

3.6 Teknik Pencatatan, Penyimpanan dan Pengolahan Data.....	38
3.7 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.2 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
LAMPIRAN	70



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Klinik Griya Cantik dr Dian Tahun 2018 – 2023	4
Tabel 1.2 Data Pendapatan Klinik Griya Cantik dr Dian Tahun 2018 – 2023	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Cara Pengukuran.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis t.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan Industri Skincare di Indonesia	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

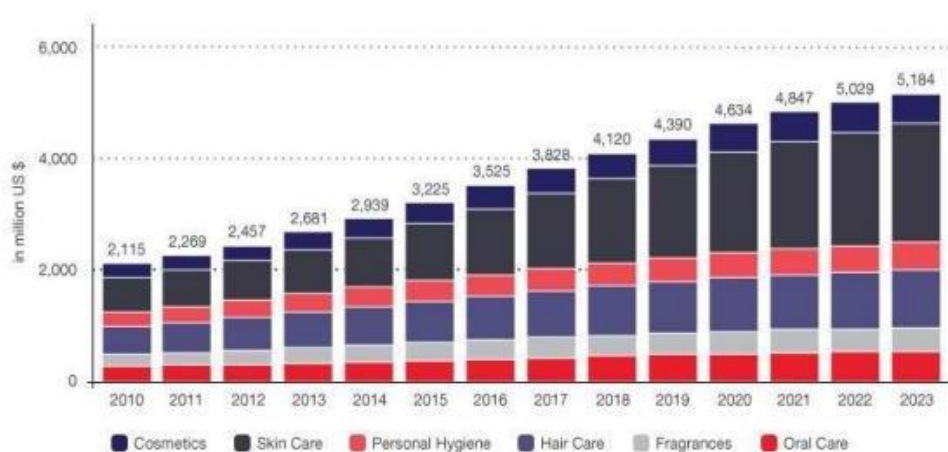
Adanya globalisasi yang terjadi di Indonesia menjadikan wanita di Indonesia menjadikan kecantikan sebagai hal yang sangat penting dalam kehidupan mereka. Dalam hal ini, wanita sudah banyak yang memahami pentingnya menjaga diri baik dari dalam maupun luar agar terlibat lebih cantik. Kecantikan saat ini telah menjadi prioritas utama bagi kaum remaja hingga dewasa baik pria maupun wanita. Kecantikan bukan hanya berfokus pada penampilan saat mengenakan pakaian, melainkan pada kulit wajah. Maka dari itu, saat ini banyak masyarakat yang melakukan perawatan kulit wajah mereka (Nurfadilah & Setiawan, 2018).

Ada beberapa hal yang menjadikan wanita tertarik untuk memilih perawat kecantikan. Berdasarkan survey yang dijalankan oleh *Independent Research Agency Taylor Nelson Sofres* (TNS) yang ditujukan kepada 1.800 wanita dengan usia 20 sampai 39 tahun di lima Negara Asia yaitu Indonesia, India, Korea, Filipina dan Thailand menunjukkan bahwa sebanyak 65% wanita Asia meyakini bahwa perawatan kulit bisa menjadikan mereka lebih awet muda sebab wanita akan muncul penuaan sejak usia 25 tahun 7 bulan. Sebanyak 66,35% responden menyatakan mereka ingin memakai produk perawatan kecantikan. Sebanyak 46,43% responden juga menyatakan bahwa mereka mulai memakai produk perawatan kecantikan sejak usia 15 sampai 20 tahun, sebanyak 57,07% responden sadar akan adanya penuaan dini dari umur 25 sampai 30 tahun serta sebanyak 63,53% responden ingin melakukan perawatan kombinasi yaitu untuk mencerahkan kulit dan mencegah penuaan dini (Pindari & Harti, 2021).

Berbagai statistik mengenai industri kecantikan ditemukan menggunakan data dari ZAP Beauty Index 2018, yang menggunakan platform internet untuk mewawancarai 17.889 wanita di Indonesia. Dari jumlah tersebut, 41,9 persen perempuan Indonesia melaporkan bahwa mereka pertama kali mempelajari tata rias ketika mereka berusia antara 13 dan 15 tahun yaitu, ketika mereka berusia

kurang dari 18 tahun. Hal ini menandakan bahwa anak-anak muda, khususnya generasi Y dan Z, mulai mengenal dan sadar akan bisnis kecantikan. Sementara itu, hampir 36,4% anak muda berusia antara 13 dan 15 tahun mencari perawatan di klinik kecantikan, berdasarkan data yang sama. Menurut Yosanova, kesenjangan perilaku dan usia menjadi faktor penting yang menentukan bagaimana industri ini berkembang di suatu Negara (Nurfadilah & Setiawan, 2018).

Pasar perawatan kulit saat ini berkembang seiring dengan iklim bisnis di sektor kecantikan dan perluasan usaha di dalamnya. Meningkatnya gaya hidup individu yang mencari yang lebih baik untuk diri mereka sendiri di antaranya, mengunjungi klinik kecantikan untuk memperbaiki diri berarti bahwa industri kecantikan akan terus berkembang.



Gambar 1.1 Perkembangan Industri *Skincare* di Indonesia

Sumber: (InCorp Editorial Team, 2023)

Gambar 1.1 menggambarkan pertumbuhan industri perawatan kulit di Indonesia setiap tahunnya. Pada tahun 2018 terjadi pertumbuhan perawatan kulit sebesar \$4,120 miliar di Indonesia; Pada tahun 2019 terjadi pertumbuhan perawatan kulit sebesar \$4,390 miliar; Pada tahun 2020 terjadi pertumbuhan perawatan kulit sebesar \$4,634 miliar; Pada tahun 2021 terjadi pertumbuhan perawatan kulit sebesar \$4,847 miliar; dan pada tahun 2022 terjadi pertumbuhan perawatan kulit sebesar \$5,029 miliar. Menurut (InCorp Editorial Team, 2023) melaporkan bahwa kebutuhan perempuan Indonesia saat ini mendorong peningkatan yang stabil di pasar kosmetik negara, dengan produk perawatan kulit,

perawatan rambut, dan bidang lainnya mengalami pertumbuhan tertentu. Oleh karena itu, ekspansi ini diperkirakan akan berlanjut hingga tahun 2023, membawa serta perkembangan dan penemuan baru dalam industri kosmetik Indonesia.

Banyaknya wanita yang sadar akan pentingnya menjaga kecantikan mereka, menjadikan klinik kecantikan semakin berkembang tujuannya yaitu agar bisa melakukan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat untuk merawat kulit mereka. Pada umumnya, klinik kecantikan yang ada saat ini bukan hanya memiliki tawaran berupa jasa namun juga tawaran produk yang mereka produksi sendiri. Tujuannya adalah agar konsumen bisa mendapatkan hasil yang sesuai dengan mereka inginkan. Dengan demikian, persaingan pada bidang klinik kecantikan mulai tinggi seiring dengan berkembangnya klinik kecantikan di Indonesia sehingga perusahaan perlu mengatur strategi agar bisa mempertahankan konsumen mereka. Harapan akhirnya adalah agar perusahaan bisa bertahan dan bersaing di pasar.

Kecamatan Parung Kuda merupakan salah satu kecamatan yang terdapat di Kabupaten Sukabumi Jawa Barat. Pada tahun 2022, jumlah penduduk Parung Kuda sebanyak 72.556 jiwa yang secara proporsi jenis kelamin masih didominasi oleh perempuan yaitu 36.644 jiwa dan laki-laki sebanyak 35.912 jiwa. Berdasarkan kelompok usia penduduk Kabupaten Sukabumi didominasi oleh kelompok usia produktif (15-64 tahun) yaitu sebesar 69,64 persen (Badan Pusat Statistik Sukabumi, 2023). Hal ini yang mendorong dibukanya sebuah klinik kecantikan yang tujuannya adalah untuk menunjang kebutuhan masyarakat Parung Kuda.

Salah satu klinik kecantikan yang cukup dikenal oleh masyarakat Parung Kuda Sukabumi adalah Klinik Griya Cantik dr. Dian. Pendirian klinik ini didasarkan pada tingginya kebutuhan masyarakat untuk merawat kulit mereka sehingga bisa terlihat lebih cantik. Namun pada kenyataannya, terdapat beberapa masalah di Klinik Griya Cantik dr. Dian khususnya terkait kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan menurunnya jumlah pengunjung pada Klinik Griya Cantik dr. Dian selama enam tahun yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Klinik Griya Cantik dr Dian Tahun 2018 – 2023

Bulan	Jumlah Pelanggan Klinik (Orang)
2018	361
2019	324
2020	323
2021	379
2022	351
2023	459

Sumber: Data internal perusahaan (2024).

Tabel 1.1 menggambarkan bahwa jumlah pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian sejak tahun 2018 – 2023 memiliki trend yang menurun. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi perubahan sikap konsumen pada Klinik Griya Cantik dr. Dian. Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan *treatment* kecantikan di Klinik Griya Cantik dr Dian, seluruh terapis di klinik kecantikan tersebut sangat ramah dalam melayani konsumen yang datang. Namun, karyawan pada bagian kasir masih kurang ramah dalam melayani konsumen. Dalam hal ini, karyawan tidak memberikan senyum dan terimakasih kepada konsumen yang sudah berkunjung ke klinik. Selain itu, Klinik Griya Cantik dr Dian memiliki karyawan yang sedikit sehingga pada saat hari besar seperti mendekati Hari Raya, maka antrian mulai panjang sedangkan tempat untuk antrian sangat terbatas. Hal ini menjadikan konsumen berdiri bahkan ada beberapa konsumen yang duduk di luar area teras klinik. Hal ini menjadikan konsumen harus menunggu lama untuk *treatment* karena keterbatasan karyawan.

Menurunnya jumlah pelanggan yang terdapat di Klinik Griya Cantik dr. Dian juga berdampak pada jumlah pendapatan yang terdapat di klinik tersebut. Berikut adalah data jumlah pendapatan di Klinik Griya Cantik dr. Dian selama 5 tahun terakhir:

Tabel 1.2 Data Pendapatan Klinik Griya Cantik dr Dian Tahun 2018 – 2023

Bulan	Jumlah Pendapatan (Rupiah)
2018	543.530.000
2019	420.115.000
2020	412.980.000
2021	450.892.000
2022	387.000.000
2023	371.250.000

Sumber: Data internal perusahaan (2024).

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa jumlah pendapatan yang diterima oleh Klinik Griya Cantik dr. Dian memiliki trend menurun sejalan dengan penurunan jumlah pelanggan yang berkunjung ke klinik tersebut selama lima tahun terakhir. Penurunan paling besar terdapat di tahun 2019 yaitu sebesar Rp 123.415.000. Salah satu penyebab yang memungkinkan adanya penurunan yang tinggi di tahun 2019 yaitu terjadinya Covid-19 yang menyebabkan mayoritas masyarakat khawatir untuk melakukan perawatan maupun untuk sekedar keluar membeli produk di Klinik Griya Cantik dr. Dian.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan bisa menjadi pedoman bagi perusahaan untuk melangkah kedepan melalui pengalaman-pengalaman yang diberikan oleh konsumen setelah menerima jasanya. Adanya ketidakpuasan dari konsumen akan menjadikan mereka enggan untuk kembali menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga akan mengancam keberlangsungan perusahaan. Sebaliknya, apabila perusahaan dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal akan menjadikan konsumen senang dan berniat untuk menggunakan jasa mereka kembali hingga bisa menginformasikan pengalaman baiknya terhadap pemakaian jasa kepada orang lain.

Kepuasan pelanggan tidak dapat muncul dengan sendirinya, melainkan ada beberapa faktor pembentuk didalamnya. Salah satu faktor pembentuknya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan biasanya akan dinilai dengan cara melakukan perbandingan terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan

konsumen. Maka dari itu, penentuan kualitas pelayanan bisa dinilai dari bagaimana upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Faktor lain yang dapat membentuk kepuasan pelanggan adalah harga. Dalam hal ini, harga dapat membentuk kepuasan konsumen sebab harga yang murah bisa saja menjadikan konsumen merasa puas. Hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia lebih menyukai harga yang lebih murah dibandingkan harga yang lebih mahal. Selain itu, banyak dijumpai di kehidupan masyarakat bahwa mereka lebih memfokuskan pada harga dari jasa/produk dibandingkan dengan kualitas dari jasa/produk yang akan digunakan.

Adanya permasalahan yang terjadi pada obyek penelitian diatas mendorong peneliti untuk tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian”.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian?
2. Apakah terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian?

1.3 Tujuan

Jika dilihat dari rumusan masalah yang telah dibentuk, maka penelitian ini mempunyai tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Melalui riset ini diharapkan bisa menjadi media belajar dalam menemukan solusi dan sebagai pengembangan pengetahuan peneliti dalam bidang pemasaran terutama terkait kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan di bidang kecantikan serta bisa menjadi tambahan informasi serta bahan kajian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Klinik Griya Cantik dr. Dian

Temuan riset ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi Klinik Griya Cantik dr. Dian agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan didalamnya sehingga bisa meningkatkan pendapatan perusahaan hingga menjadikan perusahaan yang berkelanjutan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Riset ini diharapkan bisa menjadi tambahan literature lanjutan bagi peneliti yang akan melaksanakan riset lanjutan dengan topic yang relevan dengan topik ini.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah riset ini hanya melakukan analisis terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Adapun konsumen atau subjek dari penelitian ini hanya berfokus pada pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian. Dengan demikian, pembahasan dalam penelitian lebih terfokus dan terarah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

1.6 Kebaruan

Letak keterbaruan dari riset ini yaitu pada kombinasi pada variabel penelitian yang digunakan dengan cara menambah dan mengurangi variabel penelitian sehingga terlihat kebaruannya. Selain itu, keterbaruan juga terletak pada subjek yang diteliti.

1.7 Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini dapat ditunjukkan dibawah ini:

1. H_0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian
 H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian
2. H_0 : Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian
 H_1 : Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian
3. H_0 : Kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian
 H_1 : Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Klinik Griya Cantik dr. Dian



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akan menjadikan konsumen merasa puas. Hasil ini juga menunjukkan bahwa konsumen sudah puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan yaitu meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan produk fisik.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa semakin baik harga yang ditentukan oleh perusahaan maka konsumen akan semakin puas. Adanya hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa konsumen sudah puas dengan harga yang diberikan oleh perusahaan. Adapun kepuasan konsumen pada harga yaitu berkaitan dengan keterjangkauan harga, harga sesuai kemampuan, kesesuaian harga dengan manfaat, serta kesesuaian dengan kualitas produk.
3. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sudah puas terhadap kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh perusahaan. Kemudian dari kepuasan konsumen yang ada, terdapat indikator yang nilai rata-ratanya rendah yaitu kesesuaian harga dengan pendapatan konsumen. Maka dari itu, perusahaan perlu mempertimbangkan penetapan harga jasa agar bisa sesuai dengan pendapatan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang ada, maka penelitian ini menghasilkan saran sebagai berikut:

1. Klinik Griya Cantik dr. Dian diharapkan agar bisa mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sebab kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan pada akhirnya akan menciptakan kinerja perusahaan yang baik dan mengoptimalkan pendapatan perusahaan.
2. Klinik Griya Cantik dr. Dian juga diharapkan agar bisa mengontrol harga agar bisa membentuk harga yang optimal dan bersaing dengan pesaingnya. Hal ini dikarenakan harga juga pembentuk dari kepuasan konsumen sehingga pada akhirnya akan mengoptimalkan pendapatan perusahaan.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan agar bisa melakukan penelitian lanjutan dengan cara menambahkan variabel lain di luar penelitian ini dan menggunakan teknik yang berbeda seperti menggunakan metode kualitatif sehingga hasil penelitian akan lebih mendalam.



DAFTAR PUSTAKA

- Ari, S. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. CV Andi Offset.
- Badan Pusat Statistik Sukabumi. (2023). *Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kecamatan Di Kabupaten Sukabumi Tahun 2022 (Registrasi)*. Badan Pusat Statistik Sukabumi. <https://sukabumikab.bps.go.id/statistictable/2020/01/27/123/jumlah-penduduk-berdasarkan-jenis-kelamin-menurut-kecamatan-di-kabupaten-sukabumi-tahun-2022-registrasi-.html>
- Barata, A. A. (2015). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Gramedia Pustaka.
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 24*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadyarti, V., & Kurniawan, M. Z. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warbon Kopi. *Eco-Entrepreneur*, 8(2), 47–59. <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v5i2.306>
- Handayani, T., & Fathoni, M. A. (2019). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*. Deepublish.
- Husein, U. (2016). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- InCorp Editorial Team. (2023). *Process for Cosmetic Product Registration in Indonesia - 2021 Update*. In.Corp. <https://www.cekindo.com/blog/process-for-cosmetic-product-registration-in-indonesia>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Amstrong. (2019). *Dasar-dasar Pemasaran*. Perlahindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kuswandi. (2014). *Cara Mengukur Kepuasan Kerja*. PT Elex Media Komputindo.
- Lewis, & Boom. (2015). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Nurfadilah, P. S., & Setiawan, S. R. D. (2018). *Industri Kecantikan di Indonesia*

Tumbuh Hingga 16 Persen. Kompas.Com.
<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/08/20/140853326/industri-kecantikan-di-indonesia-tumbuh-pesat-hingga-16-persen>

Oentoro, D. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern*. Prehalindo.

Parasuraman, A. (2014). *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. Prentice Hall.

Pindari, R. A., & Harti. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Electronic Word of Mouth Terhadap Loyalitas Merek Pada Klinik Kecantikan Nanisa Jombang. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1307–1313.

Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta.

Ramadhaniati, S., Susanti, E., Wiwaha, A., & Wahyuning Tyas, I. (2020). Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 1(1), 1–10.
<https://doi.org/10.52238/ideb.v1i1.20>

Safavi, V. D. R., & Hawignyo, H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar. *Jurnal Manajemen*, 13(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30872/jmmn.v13i1.9467>

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2016). *Perilaku Konsumen*. Andi.

Sari, N. L. P. D. A., & Mayasari, N. M. D. A. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 108–115.

Simamora, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia.

Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Salemba Empat.

Sinollah, Wahidah, S. M., & Khoiriyah, N. (2022). Analisis Kualitas Produk Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone. *Journal of Islamic Business and Entrepreneurship*, 1(1), 1–6.
<https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.42278>

Soedarmo, H. (2015). *Menjadi Kaya dengan UKM Otomotif Roda Dua*. Agro Media.

Sriyanto, A., & Utami, D. A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Dadone Di Jakarta. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 5(2).
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.36080/jem.v5i2.331>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke-8)*. Kencana Prenada Media Group.
- Suyanto, M. (2018). *Analisis Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- Swastha, B., & Irawan. (2016). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Thamrin, A. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. IPB Press.
- Tonce, Y., & Rangga, Y. D. P. (2022). *Minat Dan Keputusan Pembelian: Tinjauan Melalui Persepsi Harga & Kualitas Produk (Konsep Dan Studi Kasus)*. Andi.
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>