

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI CHRISTGEA BEAUTY STUDIO
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**NENG NISA
NIM: 2412008460**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI CHRISTGEA BEAUTY STUDIO
KOTA BEKASI**

Oleh:

Nama : NENG NISA
NIM : 2412008460
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 16 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hanantyo D, SP., M.M.

Drs. Henky Hendrawan, M.M., Msi.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI CHRISTGEA *BEAUTY STUDIO*
KOTA BEKASI**

Oleh:

Nama : NENG NISA
NIM : 2412008460
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 16 Agustus 2024
Waktu : 13.00 – 14.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Sandi Noorzaman, S.Si., M.M. (.....)

Anggota : Altatit Dianawati, S.Si., M.M. (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., MSi.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NENG NISA
NIM : 2412008460
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3202294101020019
Alamat : Kp. Rambaywetan RT. 19 / RW.06 Desa Sukamantri,
Kecamatan Cisaat, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proposal yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Christgea Beauty Studio Kota Bekasi** ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan Ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan Proposal ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 16 Agustus 2024

NENG NISA

ABSTRAK

NENG NISA. NIM 2412008460. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Christgea Beauty Studio Kota Bekasi.

Pada era ini, salah satu gaya hidup yang selalu mengalami kompleksitas adalah bidang penampilan, dalam mengikuti perkembangan zaman, masyarakat seringkali terjebak dalam lingkungan gaya hidup modern membuat mereka sangat berorientasi dengan penampilan. Salah satunya bergerak di bidang jasa kecantikan yaitu *Nail Art* mulai bermunculan, Adapun permasalahan yang dihadapi seperti tidak memiliki sasaran pasar (target market) yang spesifik masih ada beberapa pelanggan yang mengeluh dikarenakan tingkat kepuasan yang didapatkannya masih kurang dan tidak sesuai dengan ekspektasinya baik dari segi kualitas pelayanan, kualitas produk maupun harga.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Christgea Beauty Studio Kota Bekasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi dengan mengumpulkan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Seleksi sampel dilakukan dengan purposive sampling. Sampel berjumlah 100 responden.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa 33,5% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga. Sedangkan sisanya 66,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Hasil Uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Christgea Beauty Studio Kota Bekasi dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (17,660) > \text{dari } F_{tabel} = (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,078) > t_{tabel} (1,984)$ dan variabel kualitas produk $t_{hitung} (6,593) > t_{tabel} (1,984)$. Terakhir Variabel harga $t_{hitung} (2,236) > t_{tabel} (1,984)$ maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena t_{hitung} lebih besar dibanding t_{tabel} . Harga merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di Christgea Beauty Studio Kota Bekasi.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, kepuasan konsumen

ABSTRACT

NENG NISA. NIM 2412008460. *The Influence of Service Quality, Product Quality, and Price on Consumer Satisfaction at Christgea Beauty Studio Bekasi City.*

In this era, one of the lifestyles that always experience complexity is the field of appearance, in keeping up with the times, people are often trapped in the modern lifestyle environment making them very oriented to appearance. One of them is engaged in beauty services, namely Nail Art is starting to emerge, as for the problems faced such as not having a specific target market (target market), there are still some customers who complain because the level of satisfaction they get is still lacking and not in accordance with their expectations both in terms of service quality, product quality and price.

The purpose of this research is to determine and analyze the influence of Service Quality, Product Quality and Price on Consumer Satisfaction at Christgea Beauty Studio, Bekasi City. The type of research used is survey research, namely research conducted to collect information by collecting data using a questionnaire with a Likert scale. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by purposive sampling. The sample consisted of 100 respondents.

The results of the determination coefficient show that 33.5% of customer satisfaction factors can be explained by service quality, product quality, and price. While the remaining 66.5% is explained by other factors that were not studied in this study. Meanwhile, the results of the F test show that simultaneously the variables of service quality, product quality, and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Christgea Beauty Studio Bekasi City with the results of the analysis, namely the value of $F_{cal} (17,660) > \text{from } F_{table} = (2,700)$. The results of the t-test showed that the service quality variable showed the results of tcount analysis $(2,078) > t_{table} (1,984)$ and the product quality variable tcount $(6,593) > t_{table} (1,984)$. Finally, the price variable of tcount $(2,236) > t_{table} (1,984)$, then partially the three variables have a significant effect on consumer satisfaction, because tcount is larger than ttable. Price is the dominant variable affecting consumer satisfaction at Christgea Beauty Studio Bekasi City.

Keywords: service quality, product quality, price, consumer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Christgea Beauty Studio Kota Bekasi** ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Adapun alasan pemilihan judul tersebut dikarenakan penulis melihat fenomena maraknya layanan jasa kecantikan atau salon untuk *treatment nail art*, tetapi masih banyak keluhan mengenai kualitas layanan, kualitas produk maupun harga tidak sesuai dengan harapan konsumen, menimbulkan kurangnya peminat terhadap salon tersebut. Dengan demikian hal tersebut memunculkan keinginan penulis untuk mengetahui seperti apa kepuasan konsumen yang diharapkan oleh masyarakat khususnya pelanggan Christgea Beauty Studio Kota Bekasi.

Dalam proses penulisannya, tentu penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Mildy Rifa'i, S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M.,Msi. selaku ketua Jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini terakreditasi B.
4. Bapak Dr. Hanantyoko D, SP., M.M. selaku dosen pembimbing pada kegiatan ini yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga selesai menyusun skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya

Jurusan manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga sampai pada titik ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
8. Darius Dermawan Kristof Gea pemilik *Christgea Beauty Studio*, dan selaku pasangan penulis yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Bapak Ekas Permana dan Ibu Nunung Nuryani selaku orang tua tercinta saya yang selalu memberikan doa restu dan dukungan kepada penulis.
10. Adik penulis, Rizky Maulana Rahmat yang senantiasa mendukung penulis.
11. Ibu Dedeh Mulyani, Ibu Imas Nurhayati, dan seluruh keluarga besar Bapak Ajang Hidayat dan Ibu Atikah selaku keluarga penulis yang turut serta mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 16 Agustus 2024
Penulis,

NENG NISA
NIM.2412008460

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.2. Kualitas Produk	10
2.1.3. Harga	11
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Berpikir	19
2.4. Hipotesis	20

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	21
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3.1. Populasi	22
3.3.2. Sampel	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data	23
3.5. Definisi Operasional Variabel	23
3.5.1. Variabel Bebas	24
3.5.2. Variabel Terikat	26
3.6. Teknik Analisis Data	27
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	27
3.6.2. Persamaan Regresi	28

3.6.3. Uji Kualitas Data	29
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	31
3.6.5. Uji Hipotesis	34
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	37
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	37
4.1.2. Karakteristik Responden	37
4.1.3. Tanggapan Responden	39
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	48
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	54
4.2. Pembahasan	58
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	61
5.2. Saran	61
 DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengikut Instagram Tempat Nail Art 2024.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	38
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Kualitas Produk	42
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Harga	45
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda	55
Tabel 4.15 Hasil Uji F	56
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Tahun 2023-2024	3
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	65
Lampiran 2. Kuesioner.....	66
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	70
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	72
Lampiran 5. Tabel F, r dan t.....	82
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	85
Lampiran 7. Hasil Cek Plagiarisme	86
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	87