



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SALON AYU PINK BEAUTY**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SRI WAHYUNI

55115320013

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
SALON AYU PINK BEAUTY**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SRI WAHYUNI
55115320013

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**

ABSTRACT

The purpose of the reasearch to analyze the influence of quality service, price, and facilities to customer satisfaction of Salon Ayu Pink Beauty. The type of research used analytical descriptive research. The data obtained using quantitative data that is structured, using a likert scale 1-5, from very satisfied to very dissatisfied. The object of research were the customers of Salon Ayu Pink Beauty. There were 49 respondents based on data from September to December 2017. The analysis technique that used is Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) Version 3.0. The result of this research shows that (1) Quality of Service influenced significantly to Customer Satisfaction, (2) The price influenced significantly to Customer Satisfaction, (3) The facilities influenced significantly to Customer Satisfaction, (4) The quality of service, price, and facilities influenced significantly to Customer Satisfaction.

Keyword: *Customer Satisfaction, Price, Facilities, Partial Least Square*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Ayu Pink Beauty. Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah menggunakan penelitian deksriptif analitik. Data yang diperoleh menggunakan data kuantitatif yang bersifat terstruktur, dengan menggunakan skala likert 1-5, dari sangat puas sampai sangat tidak puas. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan Salon Ayu Pink Beauty berdasarkan data Bulan September hingga Desember 2017 sebanyak 49 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah *Struktural Equation Modelling* (SEM) dengan alat analisis *Partial Least Square* (PLS) Versi 3.0. Hasil penelitian pada penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (4) Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Harga, Fasilitas, Partial Least Square



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas
terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Ayu Pink Beauty
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Sri Wahyuni
NIM : 55115320013
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Tajuddin Pogo, Lc., MH)

Direktur Program Pascasarjana Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si, CFRM.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap
Kepuasan Pelanggan Salon Ayu Pink Beauty
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Sri Wahyuni
NIM : 55115320013
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 02 Oktober 2018



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji kehadiran Allah SWT atas Rahmat, Nikmat dan Taufiknya, sehingga dapat diselesaikannya proposal tesis yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON AYU PINK BEAUTY”**. Tesis ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi di Program Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada:

- 1) Suami saya Ahmad Ismanto, SE., atas segala masukan, motivasi, perhatian, do'a, serta kesabaran dalam menemani. Dan Ananda M. Rafi Akbar Algozali serta Ananda Fabian Afgan Pamungkas.
- 2) Ayahanda H. Hasyim Abdurahman, Ibunda Rukmanah, kakak-kakak, adik, serta saudara/i atas segala dukungan dan do'anya.
- 3) Paran Dosen atas bimbingan, arahan dan waktunya selama ini yang telah diluangkan kepada penulis untuk membimbing menyelesaikan tesis ini.
- 4) Rekan-rekan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Mercu Buana Bekasi.
- 5) Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, tesis ini masih terdapat banyak kekurangan serta butuh pengembangan lanjut agar benar-benar bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk

penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 18 Januari 2018

Penulis,

Sri Wahyuni



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Rumusan Masalah.....	12
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.4.1. Tujuan Penelitian	12
1.4.2. Manfaat Penelitian	12

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka	14
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	15
2.1.4. Pengertian Harga.....	17
2.1.5. Tujuan Penetapan Harga	18
2.1.6. Perencanaan Strategik Harga	22
2.1.7. Pengertian Fasilitas	24
2.1.8. Pengertian Kepuasan Pelanggan	26

2.1.9. Manfaat Kepuasan Pelanggan	27
2.1.10. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan	29
2.1.11. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	31
2.2. Penelitian Terdahulu	33
2.3. Kerangka Pemikiran	36
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.3.2. Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.3.3. Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.3.4. Hubungan Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	39
2.4. Hipotesis	41

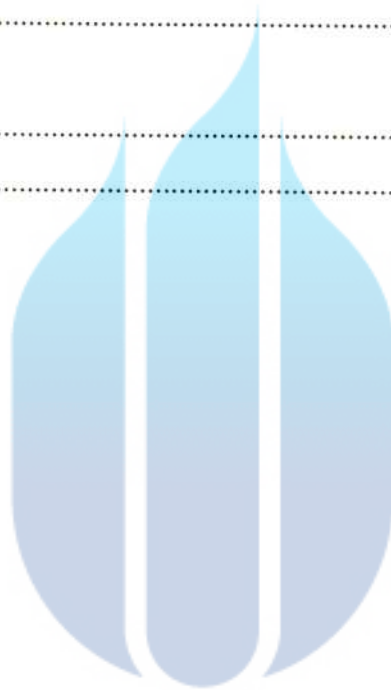
BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	42
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.2.1. Definisi Variabel	42
3.2.2. Pengukuran Variabel	43
3.3. Data dan Metodologi Pengumpulan Data	45
3.4. Populasi dan Metode Sampling	46
3.5. Metodologi Analisis	47
3.5.1. Tahapan Analisis	47
3.5.2. Evaluasi Model PLS	48

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Data	52
4.1.1. Deskriptif Responden Penelitian	53
4.1.2. Deskriptif Variabel Penelitian	54
4.1.3. Evaluasi <i>Measurment</i> / Model Pengukuran	

(Outer Model)	57
4.1.4. Evaluasi Model Struktural	62
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	69
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76
 DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Jumlah Pelanggan Tahun 2016 - 2017	4
Tabel 1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Salon Ayu Pink Beauty	6
Tabel 1.3. Hasil Pra- <i>Research</i> Variabel Kualitas Pelayanan	8
Tabel 1.4. Hasil Pra- <i>Research</i> Variabel Harga	9
Tabel 1.5. Hasil Pra- <i>Research</i> Variabel Fasilitas	9
Tabel 1.6. Hasil Pra- <i>Research</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	10
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1. Definisi, Dimensi dan Indikator Variabel Penelitian.....	43
Tabel 3.2. Skala Penelitian Kuesioner	45
Tabel 4.1. Proses Penyebaran Kuesioner	52
Tabel 4.2. Persebaran Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4.3. Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4. Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.5. Keterangan Jawaban Responden.....	55
Tabel 4.6. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.7. Deskriptif Variabel Harga.....	55
Tabel 4.8. Deskriptif Variabel Fasilitas	56
Tabel 4.9. Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.10. Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Data	61
Tabel 4.12. Hasil Uji Korelasi	62
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.14. Hasil Uji Signifikansi (<i>Direct Effect</i>)	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Pertumbuhan Omset Salon Ayu Pink Beauty Tahun 2016 - 2017	5
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 2.2. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	28
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1. Hasil Kerangka Pemikiran	57
Gambar 4.2. Hasil Nilai <i>Loading Factor</i> setelah <i>Drop</i> Dimensi	59
Gambar 4.3. Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	60
Gambar 4.4. Hasil Nilai <i>Composite Reliability</i>	61
Gambar 4.5. Hasil Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	62
Gambar 4.6. <i>Path Diagram Standardized Solution</i>	69

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Pelanggan Salon Ayu Pink Beauty	81
Lampiran 2. Input Data Penelitian.....	82
Lampiran 3. Output PLS.....	83



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA