



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA  
IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA KLINIK ESTHEDICA DI TANGERANG**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**VIONA PUSPITASARI**

**55114120066**

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

**2017**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA  
IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA KLINIK ESTHEDICA DI TANGERANG**

**TESIS**

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

**U NIVERSITAS  
VIONA PUSPITASARI**

**55114120066**

**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Esthedica di Tangerang  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Viona Puspitasari  
NIM : 55114120066  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 25 Maret 2017



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(Dudi Permana, S.T., M.M., Ph.D)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Esthedica di Tangerang

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Viona Puspitasari

NIM : 55114120066

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Maret 2017

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, 25 Maret 2017



Viona Puspitasari

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Esthedica di Tangerang.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, M.M selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta..

4. Bapak Dudi Permana, S.T., M.M., Ph.D sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Prof. Dr. Djumarno, M.B.A sebagai penguji Seminar Proposal Tesis, Ibu Dr. Mirza, S.T., M.T sebagai Ketua Sidang dan Bapak Dr. Adi Nurmahdi, M.B.A sebagai dosen penguji Ujian Tesis yang telah banyak memberikan saran dan perbaikan dalam penyusunan tesis ini.
6. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, termasuk rekan-rekan mahasiswa telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Kedua orang tua dan suami dr. Jafri Hasan Sp.OT, serta anak-anakku Khayra Shakila Aravinda dan Kareem Muhammad Zidane Jafri, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari masih ada kelemahan dan kekurangan dalam penulisan tesis ini, semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat untuk pembaca serta menjadi bahan bagi kajian selanjutnya.

Penulis

Viona Puspitasari

## DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	11
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2. Rumusan Masalah.....	12
1.2.3. Batasan Masalah.....	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1. Aspek Teoritis (Keilmuan).....	13
1.4.2. Aspek Praktis (Guna Laksana).....	13
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	14
2.1.1. Visi Perusahaan.....	15
2.1.2. Misi Perusahaan.....	15
2.1.3. Struktur Organisasi.....	16
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	16
2.3. Sumber Daya.....	17
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	18

2.5. Proses Bisnis Perusahaan.....	19
2.6. Strategi Kegiatan Pemasaran.....	20

### **BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

3.1. Kajian Pustaka.....	21
3.1.1. Kualitas Produk.....	21
3.1.2. Kualitas Pelayanan.....	25
3.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	32
3.1.4. Loyalitas Pelanggan.....	37
3.1.5. Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	41
3.1.6. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	42
3.1.7. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	43
3.2. Penelitian Terdahulu.....	45
3.3. Kerangka Pemikiran.....	56
3.4. Hipotesis Penelitian.....	56

### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1. Jenis Penelitian.....	57
4.2. Variabel Penelitian.....	57
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	58
4.3.1. Rentang Skala Likert.....	62
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	63
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	64
4.6. Populasi dan Sampel.....	65
4.6.1. Populasi.....	65
4.6.2. Sampel.....	65
4.7. Metode Analisis Data.....	67
4.7.1. Analisis Kuantitatif.....	67
4.7.2. Analisis Deskriptif Frekuensi.....	67
4.7.3. Uji Validitas dan Reabilitas.....	68



4.7.3.1. Uji Validitas.....	68
4.7.3.2. Uji Reabilitas.....	68
4.7.4. Uji Asumsi Klasik (Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda).....	69
4.7.4.1. Uji Normalitas.....	69
4.7.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.7.4.3. Uji Multikolinieritas.....	71
4.7.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.7.6. Koefisien Determinasi.....	72
4.7.7. Uji Hipotesis.....	73
4.7.7.1. Uji-t (Parsial).....	73
4.7.7.2. Uji-F (Simultan).....	74
4.7.8. Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	74
4.8. Jadwal Pelaksanaan Tesis.....	76
<b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Hasil Penelitian.....	76
5.1.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	76
5.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	78
5.1.2.1. Variabel Kualitas Produk.....	78
5.1.2.2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
5.1.2.3. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	81
5.1.2.4. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	82
5.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	84
5.1.3.1. Uji Validitas.....	84
5.1.3.2. Uji Reliabilitas.....	86
5.1.4. Uji Asumsi Klasik (Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda).....	87
5.1.4.1. Uji Normalitas.....	87
5.1.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	90
5.1.4.3. Uji Multikolinieritas.....	92
5.1.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	93
5.1.6. Koefisien Determinasi.....	96

5.1.7. Uji Hipotesis.....	97
5.1.7.1. Uji-t (Parsial).....	97
5.1.7.2. Uji-F (Simultan).....	100
5.1.8. Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	103
5.2. Pembahasan.....	108
5.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	108
5.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	109
5.2.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	109
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan.....	111
6.2. Saran.....	112
6.2.1. Saran bagi Aspek Teoritis (Teoritis).....	113
6.2.2. Saran bagi Aspek Praktis (Guna Laksana).....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	116
<b>LAMPIRAN</b> .....	121
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	195

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Pelanggan Klinik Esthedica Tahun 2011-2015.....	7
Tabel 1.2.	Keluhan Pelanggan Klinik Esthedica.....	8
Tabel 3.1.	Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 4.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	59
Tabel 4.2.	Tingkatan Jawaban Skala Likert.....	63
Tabel 4.3.	Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	75
Tabel 4.4.	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi..	75
Tabel 4.5.	Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis.....	76
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden.....	77
Tabel 5.2.	Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	79
Tabel 5.3.	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 5.4.	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel 5.5.	Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	83
Tabel 5.6.	Hasil Pengujian Validitas .....	84
Tabel 5.7.	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	86
Tabel 5.8.	Hasil Pengujian Multikolinieritas Dependent Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	92
Tabel 5.9.	Hasil Pengujian Multikolinieritas Dependent Variabel Loyalitas Pelanggan (Z).....	93
Tabel 5.10.	Regresi Linier Berganda Dependent Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
Tabel 5.11.	Regresi Linier Berganda Dependent Variabel Loyalitas Pelanggan (Z).....	95
Tabel 5.12.	Koefisien Determinasi.....	96
Tabel 5.13.	Hasil Uji t Dependen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	97
Tabel 5.14.	Hasil Uji t Dependen Variabel Loyalitas Pelanggan (Z).....	99
Tabel 5.15.	Hasil Uji F Dependen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	101
Tabel 5.16.	Hasil Uji F Dependen Variabel Loyalitas Pelanggan (Z).....	102
Tabel 5.17.	Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Persebaran Jumlah Klinik Kecantikan di Indonesia.....	6
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Esthedica Ciledug.....	16
Gambar 2.2	Alur Bisnis Klinik Kecantikan Esthedica.....	19
Gambar 3.1	Model Kualitas Jasa.....	29
Gambar 3.2	Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 5.1.	Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas Dependent Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	88
Gambar 5.2.	Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas Dependent Variabel Loyalitas Pelanggan (Z).....	89
Gambar 5.3.	Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas Dependent Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	90
Gambar 5.4.	Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas Dependent Variabel Loyalitas Pelanggan (Z).....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Survei.....	121
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	123
Lampiran 3	Data Responden.....	127
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden.....	134
Lampiran 5	Statistik Deskriptif.....	162
Lampiran 6	Tabel r Product Moment .....	173
Lampiran 7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	174
Lampiran 8	Matriks Korelasi Antar Dimensi .....	179
Lampiran 9	Koefisien Determinasi.....	189
Lampiran 10	Analisis Regresi Linear Berganda, Uji-t dan Uji F.....	190
Lampiran 11	Uji Normalitas & Uji Heteroskedastisitas.....	193

