PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DIAN *BEAUTY CLINIC* KEDIRI

ARTIKEL SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

pada Program Studi Manajemen

Disusun oleh:

DIAH TIRTA WATI

NPM. 11.1.02.02.0339

PROGAM STUDI MANAJEMENFAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2015

Skripsi oleh :

DIAH TIRTA WATI

NPM. 11.1.02.02.0339

Judul :

PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DIAN *BEAUTY CLINIC* KEDIRI

Telah Disetujui untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian / Sidang Skripsi

Prodi Manajemen FE UNP Kediri

Tanggal : 18 Agustus 2015

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Dra. Puji Astuti, M. M., M.Si.	**Moch.WahyuWidodo, S. E.,M. M.**
NIDN.0710106402	

Skripsi oleh :

DIAH TIRTA WATI

NPM. 11.1.02.02.0339

Judul :

PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DIAN *BEAUTY CLINIC* KEDIRI

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian / Sidang Skripsi

Prodi Manajemen FE UNP Kediri

Pada tanggal : 27Agustus 2015

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : **Dra. Puji Astuti, M. M., M.Si.**
2. Penguji I : **Dr. Subagyo, M. M.**
3. Penguji II : **Moch. Wahyu Widodo, S. E.,M. M.**

Mengetahui,
Dekan FE

Dr. Subagyo, M. M.
NIDN. 0717066601

PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DIAN *BEAUTY CLINIC* KEDIRI

DIAH TIRTA WATI
NPM. 11.1.02.02.0339
FE – Manajemen
Email : diahtirtaw@gmail.com
Dra. Puji Astuti, M, M., M.Si. [1] dan Moch. Wahyu Widodo, S, E., M.M. [2]

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibanding dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi sekitar dua pertiganya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti jasa perhotelan, asuransi, perbankan, pariwisata, telekomunikasi, dan perusahaan-perusahaan jasa profesional seperti kantor akuntan, konsultan, dan pengacara. Bahkan perusahan-perusahaan manufaktur kini juga telah menyadari perlunya unsur jasa pada produknya sebagai upaya peningkatan keunggulan kompetitif bisnisnya.

Salah satu industri jasa yang juga mengalami dinamika dalam perkembangannya adalah jasa perawatan kecantikan. Dalam ketatnya persaingan usaha jasa perawatan kecantikan, para pengusaha dituntut melakukan terobosan-terobosan untuk meraih kepuasan pelanggannya, diantaranya adalah menyediakan berbagai fasilitas, penetapan harga, dan meningkatkan kualitas pelayanandalam meraih kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas, harga, dan kualitas pelayananterhadap kepuasan pelanggan pada Dian *Beauty Clinic* Kediri baik secara parsial maupun simultan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental random sampling*, dari 69 populasi pelanggan Dian *Beauty Clinic* Kediri diambil sebanyak 41 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan mempertimbangkan syarat uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji statistik secara parsial (uji t) dan uji statistik secara simultan (uji F).

Hasil uji secara parsial (uji t) maupun secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan simpulan hasil penelitian, disarankan untuk Dian *Beauty Clinic* Kediri agar benar-benar memberikan fasilitas yang menunjang serta melakukan strategi penetapan harga yang sesuai, dan juga selalu meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu menghadapi persaingan dalam profesi yang sama, dan tetap bertahan dalam persaingan yang semakin ketat.

Kata kunci : fasilitas, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

I. LATAR BELAKANG MASALAH

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibanding dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi sekitar dua pertiganya.

Salah satu industri jasa yang juga mengalami dinamika dalam perkembangannya adalah jasa perawatan kecantikan. Dian *Beauty Clinic* merupakan salah satu bentuk usaha jasa yang bergerak dalam bidang kecantikan. Dian *Beauty Clinic* berdiri pada 2 juli 2011 dan berlokasi di jalan Raden Patah No. 6 Kediri - Jawa Timur.

Implikasi penting dari fenomena ini adalah makin tingginya tingkat persaingan, sehingga sebuah usaha jasa harus menyadari apa yang menjadi tugas utamanya, yaitu mengutamakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2009:192).

Fasilitas merupakan salah satu aspek penting dalam menjalankan sebuah usaha. Kelengkapan sarana suatu tempat usaha pada dasarnya adalah sesuatu yang ditawarkan kepada pelanggan agar pelanggan tersebut nyaman dan menimbulkan kepuasan, sehingga dapat mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian terhadap produk atau jasa.

Selain faktor fasilitas, harga juga merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan para konsumen dalam memilih sebuah usaha jasa. Harga yang diberikan haruslah tepat atau sesuai dimata pelanggan, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal justru akan membuat pelanggan pindah ke penyedia jasa lain.

Kualitas pelayanan juga tidak kalah penting sebagai salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pemasaran. Hal tersebut sepaham dengan pendapat kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:331), dimana kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Fasilitas, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dian *Beauty Clinic* Kediri".**

II. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel penelitian, yaitu variabel terikat *(dependent)* dan variabel bebas *(independent)*.

a. Variabel Terikat (*dependent*), yaitu suatu variabel yang dipengaruhi oleh

variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatadalah kepuasan pelanggan (Y).

b. Variabel Bebas (*independent*), yaitu suatu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah fasilitas (X_1), harga (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey*. Menurut Sugiyono (2012:7), penelitian *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi. Dengan jenis penelitian *survey* maka akan diperoleh pengertian hubungan mengenai fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:12), pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik.

Sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden.

Populasi dalam penelitian ini dibatasi pada pelanggan yang menggunakan jasa perawatan kecantikan pada tanggal 1 April sampai tanggal 30 April 2015 yang berjumlah 69 orang.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan Dian *Beauty Clinic* selama 1 bulan terhitung pada tanggal 1 April – 30 April 2015 yang berjumlah 41 pelanggan.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan jenis kuesioner atau angket yang ditujukan kepada pelangan Dian *Beauty Clinic*. Angket atau kuesioner ini menggunakan skala pengukuran yang disebut skala *Likert*.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Sugiyono (2012:249), suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sugiyono (2012:250), mengatakan bahwa :

> Cara yang digunakan adalah dengan analisa item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*.

Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung > dari nilai r tabel. Penghitungan uji validitas dilakukan

menggunakan program *SPSS* v.20 *for windows*.

III. HASIL DAN KESIMPULAN

Hasil

Tabel 4.1
Usia Responden Pelanggan
Dian *Beauty Clinic*

Usia Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Dibawah 15 tahun	-	-
15 - 20 tahun	2	5
21 - 25 tahun	5	10
26 - 30 tahun	26	65
Diatas 30 tahun	8	20
JUMLAH	41	100

Sumber : data primer, diolah 2015

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Mengenai Variabel Fasilitas

No.	Pernyataan	SKOR										Total (%)	
		SS		S		RR		TS		STS			
		5		4		3		2		1			
	Fasilitas	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	X1.1.1	10	24	29	71	2	5					41	100
2	X1.1.2	10	24	29	71	2	5					41	100
3	X1.2.1	15	37	20	49	5	12	1	2			41	100
4	X1.2.2	13	32	22	53	5	12	1	2			41	100
5	X1.3.1	10	24	30	73	1	2					41	100
6	X1.3.2	12	25	26	55	3	7					41	100
7	X1.4.1	15	37	19	46	7	17					41	100
8	X1.4.2	11	26	25	60	4	9					41	100
9	X1.5.1	14	34	21	51	6	15					41	100
10	X1.5.2	12	25	23	56	6	15					41	100

Tabel
Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner

No	Variabel	Butir dalam kuesioner	Koefisien Korelasi (r-hitung)	r-tabel	Ket
1	Fasilitas	X1.1.1	0,776	0,288	Valid
2		X1.1.2	0,757	0,288	Valid
3		X1.2.1	0,861	0,288	Valid
4		X1.2.2	0,774	0,288	Valid
5		X1.3.1	0,790	0,288	Valid
6		X1.3.2	0,790	0,288	Valid
7		X1.4.1	0,893	0,288	Valid
8		X1.4.2	0,662	0,288	Valid
9		X1.5.1	0,696	0,288	Valid
10		X1.5.2	0,797	0,288	Valid
11	Harga	X2.1.1	0,803	0,288	Valid
12		X2.1.2	0,856	0,288	Valid
13		X2.2.1	0,889	0,288	Valid
14		X2.2.2	0,781	0,288	Valid
15		X2.3.1	0,856	0,288	Valid
16		X2.3.2	0,827	0,288	Valid
17		X2.4.1	0,771	0,288	Valid
18		X2.4.2	0,757	0,288	Valid
19	Kualitas Pelayanan	X3.1.1	0,830	0,288	Valid
20		X3.1.2	0,884	0,288	Valid
21		X3.2.1	0,728	0,288	Valid
22		X3.2.2	0,458	0,288	Valid
23		X3.3.1	0,603	0,288	Valid
24		X3.3.2	0,492	0,288	Valid
25		X3.4.1	0,517	0,288	Valid
26		X3.4.2	0,545	0,288	Valid
27		X3.5.1	0,645	0,288	Valid
28		X3.5.2	0,567	0,288	Valid
29	Kepuasan Pelanggan	Y.1.1	0,843	0,288	Valid
30		Y.1.2	0,791	0,288	Valid
31		Y.2.1	0,843	0,288	Valid
32		Y.2.2	0,790	0,288	Valid
33		Y.3.1	0,847	0,288	Valid
34		Y.3.2	0,940	0,288	Valid
35		Y.4.1	0,790	0,288	Valid
36		Y.4.2	0,815	0,288	Valid

Sumber : data primer, diolah 2015

Tabel

Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Butir Dalam Kuesioner	Nilai Alpha	Standar Reliabilitas	Status
1.	X_1	0,927	0,60	Reliabel
2.	X_2	0,927		Reliabel
3.	X_3	0,907		Reliabel
4.	Y	0,931		Reliabel

Sumber : data primer, diolah 2015

Pembahasan

1. **Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan**

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dharma (2013) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Dian *Beauty Clinic*Kediri. Penentuan fasilitas dalam suatu perusahaan akan menghasilkan kepuasan pelanggan.

2. **Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan**

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto (2012) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Dian *Beauty Clinic* Kediri. Penentuan harga dalam suatu perusahaan akan menghasilkan kepuasan pelanggan.

3. **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan**

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dharma (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Dian *Beauty Clinic* Kediri. Penentuan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan akan menghasilkan kepuasan pelanggan.

4. **Pengaruh fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan**

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dharma (2013) yang menyatakan bahwa fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Dian *Beauty Clinic* Kediri. Penentuan fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan akan menghasilkan kepuasan pelanggan.

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dian *Beauty Clinic* adalah:

1. Fasilitas mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga tersedianya fasilitas yang lengkap akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Harga mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dengan adanya penentuan harga yang sesuai dari suatu perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dengan adanya pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh

signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga apabila fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan baik maka dapat secara langsung menciptakan kepuasan pelanggan dan tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai yang diinginkan.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Afrianto, H. 2012. *Marketing*. Cetakan pertama. Yogyakarta : Medpress.

Alma, DR. H. B. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta : PT Rineka Cipta.

Azwar, M. 2010. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta : Damar Mulia Pustaka.

Dharma, R. 2013. *Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Fasiitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep.* Skripsi. Dipublikasikan. Makasar : Fakultas Ekonomi Universitas Hasanudin.

Dharmmesta, B.S., dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty

Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.

Gujarati, D. N. 2005. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Erlangga.

Hartanto, A. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Kotler, P. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, edisi kesebelas.* Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi, R. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Margono, S. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan.* Jakarta : Rineka Cipta

Rully, A. 2006. *Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Fasiitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mahendra Jaya.* Skripsi. Dipublikasikan. Semarang : Universitas Diponegoro.

Saha, P. dan Zhao, Y. 2005, "*Relationship Between Online Service Quality And Customer Satisfaction A study in Internet Banking*". Master'Thesis

Sari, N. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bellagio Skin Care Clinic Surabaya.* Skripsi. Dipublikasikan. Surabaya : Fakultas Ekonomi UNESA.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Fixed Method).* Bandung : Alfabeta.

Sulistiyono. 2006. *"Strategi Pemasaran"*. Cetakan keenam. Jakarta : Andi Offest.

Supriyanto, Y. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Kariadi*

Semarang. Skripsi. Dipublikasikan. Semarang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Swastha, B., dan Irawan. 2010. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: Penerbit BPFE

Tjiptono, F. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Sleman : Bayumedia Publishing.

Umar, H., dan Akbar R. P. S. 2006. *Pengantar Statistika*. Jakarta : PT Bumi Aksara.