

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA SALON
KECANTIKAN RAF BEAUTY ART PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Novia Ridatul Artika

NIM : 19414895

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2023**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA SALON
KECANTIKAN RAF BEAUTY ART PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Novia Ridatul Artika

NIM : 19414895

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Salon Kecantikan Raf Beauty Art Ponorogo
Nama : Novia Ridatul Artika
NIM : 19414895
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 07 Februari 2001
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 23 Juni 2023

Disetujui oleh :

Pembimbing 1



Titi Rapini, SE., MM
NIDN. 0005056301

Pembimbing 2



Titis Purwaningrum, SE., MMA
NIDN. 0704047001

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

Ketua



Titi Rapini, SE., MM
NIDN. 0005056301

Sekretaris



Dra. Umi Farida, MM
NIDN.0710016101

Anggota



Dr. Sri Hartono, SE., MM
NIDN.0730127102

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality*, kepercayaan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Salon Kecantikan RAF Beauty Art Ponorogo baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pelayanan pada bulan Juni hingga Desember 2022. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan jumlah sampel 100 responden. Data yang diambil untuk melakukan penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan instrumen kuisisioner. Pengujian analisis kualitas data yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pada pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien regresi secara parsial (uji T) dan secara simultan (uji F). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Salon Kecantikan RAF Beauty Art Ponorogo; (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Salon Kecantikan RAF Beauty Art Ponorogo; (3) Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Salon Kecantikan RAF Beauty Art Ponorogo. Secara simultan *service quality*, kepercayaan, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Salon Kecantikan RAF Beauty Art Ponorogo. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan hasil sebesar 0,578 atau 57% dan sisanya 43% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel pada penelitian ini.

Kata Kunci : *Service Quality*, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, Dan Loyalitas Konsumen

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Service Quality*, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Salon Kecantikan RAF Beauty Art Ponorogo”.

Penyusunan skripsi ini merupakan sebuah syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta kemampuan yang dimiliki, oleh karena itu masukan dan kritik akan menjadi sebuah perbaikan bagi penelitian dimasa yang akan datang.


Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada penulisan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM sebagai Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Titi Rapini, SE., MM dan Ibu Titis Purwaningrum, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I dan II yang memberikan waktu, saran, dukungan, dan dedikasinya membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Orang Tua saya Bapak Samuji dan Ibu Jarmawati yang telah memberikan motivasi besar kepada saya untuk tidak mudah menyerah dalam menuntaskan skripsi ini, besar harapan saya untuk membanggakan mereka.
6. Ibu Rahayu Eka selaku owner dari Salon Kecantikan RAF Beauty Art Ponorogo yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2019 yang senantiasa saling memberikan bantuan dan doa agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan baik.
8. Seluruh pihak-pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan keberkahan kepada kita semua. Demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini menerima semua kritik dan saran yang bersifat membantu dalam kesuksesan skripsi ini. Mudah-mudahan penelitian yang dilakukan ini dapat membantu bagi peneliti selanjutnya, walaupun masih banyak variabel lain yang menarik untuk diteliti.

Ponorogo, 23 Juni 2023



Novia Ridatul Artika
NIM. 19414895

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan ini dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan-atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 23 Juni 2023



NOVIA KEDATU ATUKA
NIM. 19414895

MOTTO

BE STRONG AND NEVER GIVE UP



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Pemasaran.....	9
2. Manajemen Pemasaran.....	9
3. Bauran Pemasaran	11
4. Perilaku konsumen	14
5. Pelayanan	18
6. <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	20
7. Kepercayaan	22
8. Kepuasan Konsumen.....	25
9. Loyalitas konsumen.....	28
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Penelitian.....	38
D. Pengembangan Hipotesis	39
1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Loyalitas Konsumen	39
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen	40

3. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen....	41
4. Pengaruh <i>Service Quality</i> , Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Ruang Lingkup Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi Penelitian	43
2. Sampel Penelitian.....	44
C. Metode Pengambilan Data.....	46
1. Data Primer	46
2. Data Sekunder	47
D. Definisi Operasional Variabel	48
1. Variabel Independen	48
2. Variabel Dependen.....	49
E. Metode Analisis Data.....	49
F. Alat Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian.....	56
B. Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1 Distribusi Data Alamat Responden	58
Tabel 4.2 Distribusi Data Usia Resonden	59
Tabel 4.3 Data Distribusi Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4 Data Distribusi Pendapatan Responden	60
Tabel 4.5 Distribusi Data Frekuensi Kunjungan Responden.....	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang <i>Service Quality</i> (X1)	62
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan (X2)	63
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen (X3)	64
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Konsumen (Y	65
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas dengan SPSS 26	67
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas dengan SPSS 26	67
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda	68
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi dengan SPSS 26	71
Tabel 4.14 Hasil pengujian Uji T dengan SPSS 26	72
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Uji F dengan SPSS 26	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	38
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan Salon Kecantikan RAF Beauty Art	57
Gambar 4.2 Logo Salon Kecantikan RAF Beauty Art Ponorogo.....	57
Gambar 4.3 Daerah Penolakan Ha1 dan penerimaan Ho1	72
Gambar 4.4 Daerah Penolakan Ho2 dan penerimaan Ha2	73
Gambar 4.5 Daerah Penolakan Ho3 dan penerimaan Ha3	74
Gambar 4.6 Kurva hasil uji	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	93
Lampiran 2	Frekuensi Karakteristik Responden	98
Lampiran 3	Data Jawaban Responden	100
Lampiran 4	Output Jawaban Responden	102
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas	105
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas	108
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	109
Lampiran 8	Hasil Uji Koefisien Determinasi	109
Lampiran 9	Hasil Uji T	109
Lampiran 10	Hasil Uji F	109
Lampiran 11	Distribusi Nilai R Tabel	110
Lampiran 12	Distribusi Nilai T Tabel.....	111
Lampiran 13	Distribusi Nilai F Tabel.....	112
Lampiran 14	Berita Acara Skripsi	113
Lampiran 15	Surat Ijin Penelitian.....	114
Lampiran 16	Foto Penelitian.....	115
Lampiran 17	Foto Dengan Owner Salon Raf Beauty Art Ponorogo	116
Lampiran 18	Surat bebas Plagiasi.....	119
Lampiran 19	Surat Unggah Karya Ilmiah.....	120