

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SALON RITS EYELASH EXTENSION**

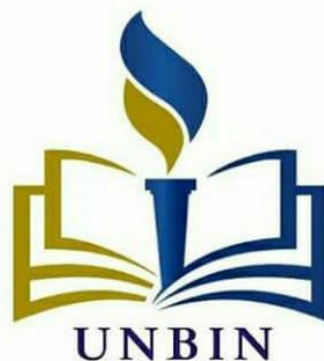
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

OLEH :

RITA FEBRIYANTI

S1- 19180196



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
BOGOR
2022**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
SALON RITS *EYELASH EXTENSION*

OLEH : RITA FEBRIYANTI

NPM : S1-19180196

Tim Penguji
Dosen Pembimbing

(Yustiana Wardhani., S.Hut., M.M)

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

(Sumardjono., S.E., M.M)

(Wartoyo Hadi., S.E., M.M)

Mengetahui

Ketua Prodi

Dekan

(Yustiana Wardhani., S.Hut., M.M) (Yustiana Wardhani., S.Hut., M.M)

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa Universitas Binaniaga. Selain itu juga merupakan suatu bukti bahwa mahasiswa telah menyelesaikan kuliah jenjang program strata-1 dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Deddy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku pembimbing I, yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan bimbingan, memberi saran, dan pengarjhan kepada peneliti.
4. Ibu Kamilah Sa'diah, S.E., M.Ak selaku pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan bimbingan, memberi saran, dan pengarahan kepada peneliti..

5. Para Dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang berjasa cukup besar dalam membimbing penulis selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
6. Ayah dan Ibu yang selalu mendukung selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga, sahabat, dan teman-teman tercinta yang banyak memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan kelas Manajemen Malam Universitas Binaniaga Indonesia yang telah melalui perkuliahan bersama dan rekan-rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi dan saling mendukung satu sama lain.
9. Para pelanggan Salon Rits *Eyelash Extension* yang telah banyak membantu dan bersedia untuk menjadi responden
10. Semua pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bogor, 10 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kualitas Pelayanan.....	14
B. Pengalaman Pelanggan.....	17
C. Kepuasan Pelanggan.....	20
D. Kerangka Pemikiran	23
E. Penelitian Terdahulu.....	24
F. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Metode Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel.....	42

D. Metode Pengumpulan Data	44
E. Variabel Penelitian.....	45
F. Operasional Variabel	46
G. Metode Analisis Data	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas	48
3. Uji Asumsi Klasik.....	49
H. Analisis Deskriptif Statistik.....	52
I. Analisis Korelasi	54
J. Uji Regresi Linier Berganda.....	55
K. Uji Hipotesis	56
L. Koefisien Determinasi	59
BAB IV	61
A. Gambaran Umum Organisasi	61
1. Tentang Organisasi	61
2. Visi dan Misi	61
3. Struktur Organisasi	62
B. Profil Responden.....	62
1. Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan.....	62
2. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
3. Identifikasi Responden Berdasarkan Mengetahui Salon Rits	64
C. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	64
1. Uji Validitas.....	64
2. Uji Reliabilitas	67
D. Analisis Statistik Deskriptif.....	69

E. Uji Asumsi Klasik.....	74
1. Uji Normalitas	74
2. Uji Multikolinieritas	75
3. Uji Heterokedastisitas	75
F. Uji Analisis Korelasi	76
G. Uji Regresi Linier Berganda.....	77
H. Uji Hipotesis	78
1. Uji Parsial (uji t).....	78
2. Uji Simultan (Uji F).....	80
I. Analisis Koefisien Determinasi	81
J. Pembahasan	82
BAB V.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Prasurvey Kualitas Pelayanan	3
Tabel 2 Prasurvey Pengalaman Pelanggan	5
Tabel 3 Prasurvey Kepuasan Pelanggan	7
Tabel 4 Data Penjualan Salon Rits pada tahun 2020-2022	8
Tabel 5 Data Kunjungan Pelanggan pada tahun 2020-2022	9
Tabel 6 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 7 Operasional Variabel	46
Tabel 8 Interpretasi Koefisiensi Korelasi	55
Tabel 9 Profil Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan.....	63
Tabel 10 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Mengetahui Salon Rits	64
Tabel 12 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	65
Tabel 13 Uji Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan (X2).....	66
Tabel 14 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	67
Tabel 15 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	68
Tabel 16 Uji Reabilitas Variabel Pengalaman Pelanggan (X2).....	68
Tabel 17 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
Tabel 18 Indeks Jawaban Responden	70
Tabel 19 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	71
Tabel 20 Indeks Jawaban Responden Variabel Pengalaman Pelanggan (X2).....	72
Tabel 21 Indeks Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
Tabel 22 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 23 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 24 Hasil Uji Analisis Korelasi	77
Tabel 25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 26 Hasil Uji t.....	79
Tabel 27 Hasil Uji F.....	80
Tabel 28 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 2 Struktur Organisasi Salon Rits	62
Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas	76