



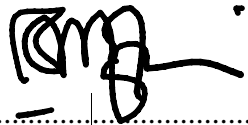

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH DAYA SAING, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG KOMPETITIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 24 Agustus 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Imelda Aprileny, SE, ME
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Diah Pralitasari, SP., MM
(Anggota Penguji)
4.  ; Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Anggota Penguji)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tyas Indah Puspitasari
NPM : 21170000065
Program studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-Exclusif Royalty- Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH DAYA SAING, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG KOMPETITIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengaalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Agustus 2021

Yang menyatakan,



Tyas Indah Puspitasari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT atas berkat dan karunia-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar S-1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

- 1 Ibu Imelda Aprileny, SE, ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 2 Dr. Diah Pranitasari, SP, MM dan Ir. Dwi Windu Suryono, MS Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan masukan selama proses siding.
- 3 Bapak Drs. Ridwan Marongrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
- 4 Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
- 5 Ibunda Sunarti, Annisa Endrati dan Febrina Ananda Putri serta keluarga yang selalu tak henti- hentinya memberikan doa, semangat dan dukungan serta rasa kasih sayang sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 6 Sahabat dan rekan tercinta (Lani Anggraini, Sekar Adi Mahardika, dan Angga Wijaksana) yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
- 7 Sahabat seperjuangan (Yoga Risho Priyanto, Eva syam, Badriyatul, Muklis, Endy, dan Rangga) yang saling memberikan saran dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 24 Agustus 2021



TYAS INDAH PUSPITASARI
NPM 21170000065

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tyas Indah Puspitasari
NPM : 21170000065
Program studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-Exclusif Royalty- Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH DAYA SAING, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG KOMPETITIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengaalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Agustus 2021

Yang menyatakan,



Tyas Indah Puspitasari

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH DAYA SAING, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG KOMPETITIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan untuk mendapatkan Sarjana Manajemen (SM), pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Imelda Aprileny, SE, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Jakarta, Agustus 2021

Pembimbing,



Imelda Aprileny, SE, ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., MSc.

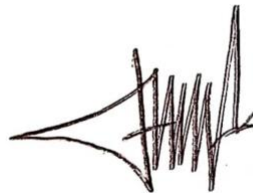
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan kesungguhan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH DAYA SAING, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG KOMPETITIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta)

yang disusun guna melengkapi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bahwa skripsi ini bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiasi hasil skripsi orang lain baik yang sudah di publikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi maupun di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian dengan acuan yang dicantumkan sumbernya. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur-unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 24 Agustus 2021



TYAS INDAH PUSPITASARI
NPM 21170000065

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Manajemen	11
2.2.2 Fungsi-fungsi Manajemen	12
2.2.3 Pengertian Pemasaran	13

Halaman

2.2.4	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.5	Pengertian Daya Saing.....	14
2.2.6	Pengertian Fasilitas.....	16
2.2.7	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.8	Pengertian Harga.....	23
2.2.9	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3	Keterkaitan antar variabel.....	33
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	35
2.4.1	Kerangka Konseptual.....	36
BAB III METODA PENELITIAN.....		38
3.1	Strategi Penelitian.....	38
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1	Populasi Penelitian.....	38
3.2.2	<i>Sampling</i> dan Sampel Penelitian.....	39
3.3	Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	40
3.3.1	Jenis Data.....	40
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	45
3.5	Metoda Analisis Data.....	45
3.5.1	Pengolahan Data.....	45
3.5.2	Metoda Penyajian Data.....	46
3.5.3	Analisis Statistik Data.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.2 Deskripsi Responden.....	50
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Belanja/ Paket Belanja.....	53
4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	54
4.3.1 Hasil Uji Validitas	54
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	56
4.4 Analisis Data	57
4.4.1 Analisis Deskriptif	57
4.4.2 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	61
4.4.3 Koefisien Determinasi Parsial	62
4.4.4 Pengujian Hipotesis	66
4.5 Temuan Hasil Penelitian	68
4.5.1 Pengaruh Daya Saing Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.5.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
4.5.4 Pengaruh Harga yang Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR REFERENSI	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Data Pelanggan Berdasarkan Paketnya	39
Tabel 3.2 Variabel dan indikator	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Belanja/Paket <i>Treatment</i>	52
Tabel 4.5 Uji Validitas	54
Tabel 4.6 Uji Reabilitas	55
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi Berganda R^2	61
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi Parsial Daya Saing	62
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi Parsial Fasilitas.....	63
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi Parsial Harga yang Kompetitif.....	64
Tabel 4.12 Uji Parsial (Uji t)	67
Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji f).....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	50
Gambar 4.2 Skala Likert Daya Saing	57
Gambar 4.3 Skala Likert Fasilitas	58
Gambar 4.4 Skala Likert Kualitas Pelayanan	58
Gambar 4.5 Skala Likert Harga yang Kompetitif	59
Gambar 4.6 Skala Likert Kepuasan Pelanggan	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Daya Saing	82
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Fasilitas	83
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan	86
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Harga yang Kompetitif	88
Lampiran 6. Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan	90
Lampiran 7. Surat Riset.....	92
Lampiran 8. Wawancara.....	91
Lampiran 9. Uji SPSS Validitas Daya Saing	94
Lampiran 10. Uji SPSS Validitas Fasilitas.....	94
Lampiran 11. Uji SPSS Validitas Kualitas Pelayanan	95
Lampiran 12. Uji SPSS Validitas Harga yang Kompetitif.....	97
Lampiran 13. Uji SPSS Validitas Kepuasan Pelanggan	98
Lampiran 14. Uji SPSS Reliabilitas	99
Lampiran 15. Uji SPSS Koefisien Determinasi Berganda.....	100
Lampiran 16. Uji SPSS Koefisien Determinasi Parsial Daya Saing.....	100
Lampiran 17. Uji SPSS Koefisien Determinasi Parsial Fasilitas	101
Lampiran 18. Uji SPSS Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan..	101
Lampiran 19. Uji SPSS Koefisien Determinasi Parsial Harga yang Kompetitif	102
Lampiran 20. Uji Parsial (Uji t)	102
Lampiran 21. Uji Parsial (Uji f)	103
Lampiran 22. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	104

Tyas Indah Puspitasari

Dosen Pembimbing :

Npm : 21170000065

Imelda Aprileny, SE, ME

Program Studi S1 Manajemen

**PENGARUH DAYA SAING, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG KOMPETITIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Daya Saing terhadap Kepuasan Pelanggan, pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan pengaruh Harga yang Kompetitif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metoda penelitian asosiatif dengan pendekatan secara kualitatif yang dikuantitatifkan yang dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh responden, yaitu pelanggan Klinik Kecantikan Kara Esthetique. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 67 pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Daya Saing (X_1), Fasilitas (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3) dan Harga yang Kompetitif (X_4) menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Daya Saing, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga yang Kompetitif terhadap Kepuasan Pelanggan

Tyas Indah Puspitasari

Npm : 21170000065

Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Imelda Aprileny, SE, ME

**THE INFLUENCE OF COMPETITIVENESS, FACILITIES, QUALITY OF SERVICE AND COMPETITIVE PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study at Kara Esthetique Beauty Clinic Jakarta)**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of competitiveness on customer satisfaction, the effect of facilities on customer satisfaction, the effect of service quality on customer satisfaction and the effect of competitive prices on customer satisfaction..

This study uses an associative research method with a quantitative approach that is carried out through filling out questionnaires by respondents, namely customers of the Kara Esthetique Beauty Clinic. The sampling technique used is purposive sampling with a total sample of 67 customers.

The results showed that the variables Competitiveness (X1), Facilities (X2), Service Quality (X3) and Competitive Prices (X4) showed a significant influence on customer satisfaction. What can be seen from the validity test, reliability test and classical.

Keywords : Competitiveness, Facilities, Quality of Service and Competitive Prices for Customer Satisfaction.

**PENGARUH DAYA SAING, FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA YANG KOMPETITIF
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique
Jakarta)**

SKRIPSI

**TYAS INDAH PUSPITASARI
2117000065**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH DAYA SAING, FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA YANG KOMPETITIF
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique
Jakarta)**

SKRIPSI

**TYAS INDAH PUSPITASARI
2117000065**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
2021**

