

HALAMAN MOTTO

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah SWT” (QS.40:44)

“Akhirnya ternyata kamu juga bisa, good job gurl”

“Cintai, sayangi, dan kasihi kedua orang taumu melebihi apapun karena hanya mereka yang dengan sangat tulus peduli dan mencintaimu melebihi apapun”

(penulis)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesainya skripsi ini maka penulis mempersembahkan sebagai tanda terimakasih kepada:

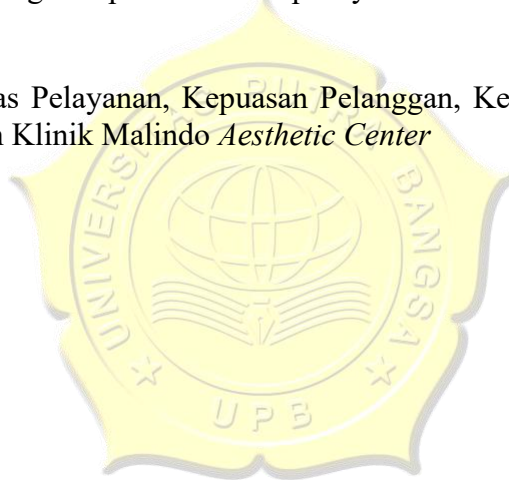
1. Kedua orang tua saya, pintu surga saya yang tercinta **Bapak Mugiyono dan Ibu Sumiyati** yang telah memberikan support atau dukungan, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, kesabaran, dan doa restu yang tiada henti. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan selama ini. Tidak dapat memberi balasan yang sepadan atas semuanya dan hanya selalu mencoba menjadi anak yang berbakti kepada bapak ibu. Semoga Allah senantiasa memebrikan bapak ibu kesehatan, umur panjang, dan kebahagiaan. Semoga setiap langkah yang penulis tempuh selalu menjadi kebanggaan bagi bapak ibu.
2. Adik saya tersayang, **Cahya Syafira** yang selalu menemani dan mendukung setiap langkah dan nantinya kita berdua yang akan meneruskan perjuangan. Terima kasih telah menjadi penyejuk di tengah kepenatan, dan teruslah semangat. Semoga kelak kau juga bisa mengejar mimpimu, bahkan lebih tinggi dari apa yang kini bisa kuraih.
3. **Bapak Arya Samudra Mahardika, S.E., M.Sc., Ak., CA.** Selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan dan selalu ada saat dibutuhkan. Terima kasih atas ilmu, waktu, dan ketulusan yang bapak berikan. Semoga Allah membalas segala kebaikan Bapak Arya dengan pahala yang tak terputus.

4. Saudara - saudara saya yang selalu memberikan dorongan motivasi, nasihat, dan semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
5. **Hikmatul Balighoh.** Teman baik, sahabat, saudara jadi satu yang selalu menemani, mendengarkan keluh kesah, memberikan support dan doa. Terimakasih anak baik, semoga selalu sehat dan bahagia, dan semoga kesuksesan menyertaimu.
6. **Amelia Yuniartika, Salsabila Berliana** yang selalu menemani dan memberikan energi positif maupun negatif sehingga perkuliahan penuh dengan warna, selalu saling support dan membantu masa perkuliahan sedikit lebih santai.
7. **Wiwi, dan Hikmah Ari** dan semuanya yang telah berjuang bersama. Semoga kesuksesan selalu menyertai.
8. Teman-teman seperjuangan MJRD yang selalu semangat dan bertekad kuat untuk lulus dan wisuda bersama.
9. *Last but not Least*, **Daya Mabda Innayah.** Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah berhasil bertahan dalam menyelesaikan tanggung jawab yang telah diambil. Terimakasih karena tidak memutuskan untuk menyerah dan selalu berjuang sejauh ini. Terimakasih selalu sabar dan ikhlas untuk semua ini. Terimakasih telah menjadi mandiri yang kuat dan hebat. Percayalah setiap tawa dan tangismu akan membuahkan hasil yang baik dan berkah. Semoga apa yang selalu diimpikan dan doakan bisa terwujud. Daya terbaik.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Malindo *Aesthetic Center* Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Malindo Aesthetic Center Kebumen yang loyal, dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji instrument, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Alat bantu pengolahan data menggunakan SPSS for Windows version 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. (2) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. (3) Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. (4) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. (5) Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.

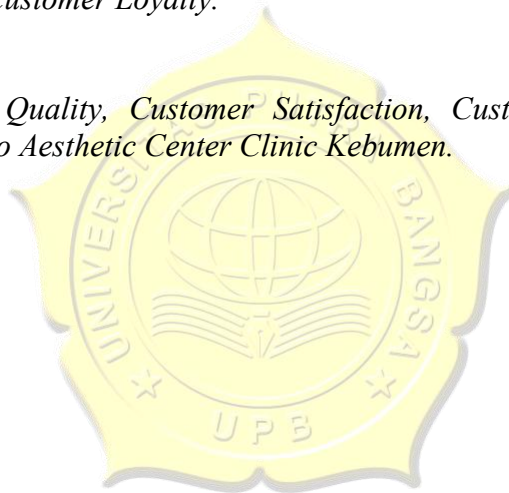
Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Produk, dan Klinik Malindo *Aesthetic Center*



ABSTRACT

This study aims to examine the Influence of Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Product Quality on Customer Loyalty at the Malindo Aesthetic Center Clinic, Kebumen. The population in this study were loyal customers of Malindo Aesthetic Center, Kebumen, and the sampling technique used was purposive sampling. The number of samples was 100 respondents. Data collection used a questionnaire. Data analysis used was instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression testing, and hypothesis testing. Data processing tools used SPSS for Windows version 25.0. The results of the study showed that: (1) Service Quality has a positive effect on Customer Loyalty. (2) Customer Satisfaction has a positive effect on Customer Loyalty. (3) Customer Trust has a positive effect on Customer Loyalty. (4) Product Quality has a positive effect on Customer Loyalty. (5) Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Product Quality simultaneously have a positive effect on Customer Loyalty.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, Product Quality, and Malindo Aesthetic Center Clinic Kebumen.*



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dengan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KLINIK MALINDO *AESTHETIC CENTER* KEBUMEN”** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Selama penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.
3. Bapak Arya Samudra Mahardika, S.E., M.Sc., Ak., CA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Segenap dosen dan civitas Akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Mugiyono dan Ibu Sumiyati atas doa dan dukungannya.

6. dr. Wira Rila Zulma, dipl. CIBTAC yang telah bersedia memberikan izin untuk saya melakukan penelitian di klinik beliau.
7. Pelanggan klinik Malindo *Aethetic Center* Kebumen yang telah bersedia menjadi responden, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Semua rekan mahasiswa Universitas Putra Bangsa selaku teman seperjuangan.
9. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala kebaikan, bantuan, bimbingan, motivasi serta amal yang telah diberikan pihak-pihak yang bersangkutan, akan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah pustaka keilmuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	19
1.3. Batasan Masalah.....	20
1.4. Tujuan Penelitian	23
1.5. Manfaat Penelitian	23
BAB II.....	25
KAJIAN PUSTAKA.....	25

2.1. Tinjauan Teori.....	25
2.1.1. Loyalitas Pelanggan	27
2.1.2. Kualitas Pelayanan	32
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	34
2.1.4. Kepercayaan Pelanggan.....	38
2.1.5. Kualitas Produk	42
2.2. Penelitian Terdahulu	49
2.3. Hubungan Antar Variabel	54
2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	54
2.3.2 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	55
2.3.3 Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	56
2.3.4 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan	58
2.4. Model Empiris.....	59
2.5. Hipotesis.....	60
BAB III	61
METODE PENELITIAN.....	61
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	61
3.2. Variabel Penelitian	61
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	62
3.3.1 Loyalitas Pelanggan	62
3.3.2 Kualitas Pelayanan	63
3.3.3 Kepuasan Pelanggan	64

3.3.4 Kepercayaan Pelanggan.....	65
3.3.5 Kualitas Produk	66
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	67
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.5.1 Jenis Data.....	68
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	69
3.6. Populasi dan Sampel	70
3.6.1. Populasi	70
3.6.2. Sampel	70
3.7. Teknik Analisis	72
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	72
3.7.2. Analisis Statistik.....	73
3.8. Alat Analisis Data	73
3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	77
3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda	80
3.8.4. Uji Hipotesis	81
BAB IV	85
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	85
4.1. Analisis Deskriptif	86
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	87
4.1.3 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	87
4.1.4 Kriteria Responden Berdasarkan Penghasilan.....	88
4.2. Analisis Statistik	89

4.2.1 Uji Instrumen	89
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	94
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	99
4.2.4 Uji Hipotesis.....	102
4.3. Pembahasan.....	108
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	108
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	109
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	110
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	111
BAB V.....	113
SIMPULAN	113
5.1. Simpulan	113
5.2. Keterbatasan.....	115
5.3. Implikasi.....	115
5.3.1 Implikasi Praktis	115
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	119
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	129
Lampiran Surat Pengantar Kuesioner 1	129
Lampiran Kuesioner Penelitian 2.....	130
Lampiran Data Responden 3	133
Lampiran Tabulasi Data Kuesioner Responden 4.....	136
Lampiran Hasil Uji Validitas 5	140
Lampiran Hasil Uji Reliabilitas 6	145

Lampiran Hasil Uji Asumsi Klasik 7	146
Lampiran Tabel r 8.....	150
Lampiran Tabel t 9.....	152
Lampiran Kartu Bimbingan 9	154
Lampiran Kartu Seminar 10.....	155



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Daftar Klinik Kecantikan di Kebumen.....	5
Tabel I- 2 Jumlah Pengunjung Malindo Aesthetic Center Kebumen Periode Maret 2023 sampai Oktober 2024.....	7
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan ...	63
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan ..	65
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kepercayaan Pelanggan	66
Tabel III- 5 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	87
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	88
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	88
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	90
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X2)	91
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan (X3)	91
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X4).....	92
Tabel IV- 9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	93
Tabel IV- 10 Hasil Uji Reliabilitas	94
Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel IV- 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	97
Tabel IV- 13 Hasil Regresi Linear Berganda.....	100
Tabel IV- 14 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	103
Tabel IV- 15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	106
Tabel IV- 16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris.....	59
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	97
Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Kuesioner	129
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 3 Data Responden.....	133
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Responden.....	136
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	140
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	145
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	146
Lampiran 8 Tabel r.....	150
Lampiran 9 Tabel t.....	152
Lampiran 10 Kartu Bimbingan	154
Lampiran 11 Kartu Seminar.....	155

