

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP MINAT BELI PADA KLINIK KECANTIKAN
KHAYLA BEAUTY LAMONGAN**

SKRIPSI



Oleh:

NOVIA RAHMAWATI

NIM : 200301013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP MINAT BELI PADA KLINIK KECANTIKAN
KHAYLA BEAUTY LAMONGAN**

SKRIPSI

Untuk menyusun skripsi pada program strata satu (S1)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

NOVIA RAHMAWATI

NIM : 200301013

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2023

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah atas ridha-Nya yang telah memungkinkan untuk menyusun dan menyelesaikan penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Minat Beli Pada Klinik Kecantikan *Khayla Beauty*". Penelitian ini merupakan bagian penting dalam perjalanan akademis peneliti, yang merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar S-1.

Peneliti menyadari bahwa untuk mencapai tahap ini akan menjadi sebuah perjuangan yang sulit tanpa bantuan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus hati peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih banyak atas dukungan dan kontribusi yang sudah diberikan oleh:

1. Nadhirotul Laily, S.Psi., M.Psi., P.hD., Psikolog. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Dr. Tumirin, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik
3. Elok Vilantika, S.E., M.M selaku Ka Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Dr. Sukaris S.E., M.S.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, dan pengarahan.
5. Semua Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Gresik, beserta pihak-pihak lain yang telah memberikan kontribusi, saran, dan masukan dalam penyusunan proposal ini.
6. Kepada Ibu Yuni selaku owner klinik kecantikan *khayla beauty* atas izin yang diberikan untuk menjadikan klinik tersebut sebagai objek penelitian.

7. Kepada Orang tua saya, yang selalu memberikan dukungan dalam segala aspek, termasuk dukungan finansial dan non-finansial, serta senantiasa memberikan bimbingan, kasih sayang, dan doa yang tak pernah berhenti.
8. Kepada Dimas Fanani, yang dengan baik hati meminjamkan laptop dan senantiasa memberikan semangat dalam setiap momen.
9. Kepada sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan dan doa selama proses penulisan proposal penelitian ini.

Peneliti dengan sepenuh hati menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Sebab itu, dengan rendah hati peneliti memohon maaf serta mengharapkan kritik dan saran yang membina untuk perbaikan dalam penulisan di masa mendatang, sehingga dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Aamiin.

Gresik, 16 Oktober 2023



Penulis

Novia Rahmawati, 200301013, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Klinik Kecantikan Khayla Beauty Lamongan, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, 22 Desember 2023.

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk mengidentifikasi pengaruh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap minat beli konsumen pada Klinik Kecantikan Khayla Beauty Lamongan. Teknik *sampling* yang diterapkan adalah *Non-probability sampling* dengan metode insidental, dalam penelitian ini melibatkan 100 sampel konsumen dari klinik tersebut dengan kriteria bahwa konsumen yang telah melakukan konsultasi, konsumen yang telah melakukan pembelian produk, dan konsumen yang telah merasakan layanan *treatment* dapat dijadikan kriteria sampel yang representatif. Elaborasi deskripsi responden didasarkan pada usia dan alamat tempat tinggal yang dilakukan untuk menyusun profil demografis konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengukur dan menganalisis keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh kedua terbesar secara parsial terhadap minat beli pada Klinik Kecantikan Khayla Beauty Lamongan, diikuti oleh kualitas produk yang memiliki pengaruh paling besar dan signifikan secara parsial pada Klinik Kecantikan Khayla Beauty Lamongan. Sementara itu, harga memiliki pengaruh terkecil secara parsial terhadap minat beli pada Klinik Kecantikan Khayla Beauty Lamongan. Temuan penelitian ini memberikan panduan praktis bagi pelaku bisnis sejenis, untuk menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan penetapan harga yang tepat terhadap peningkatan minat beli konsumen pada industri kecantikan. Meskipun demikian, perlu diakui bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada Klinik Kecantikan Khayla Beauty Lamongan. Rekomendasi strategis diberikan kepada manajemen klinik guna meningkatkan minat beli konsumen, namun diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menggeneralisasi temuan ini ke konteks industri kecantikan secara lebih luas.

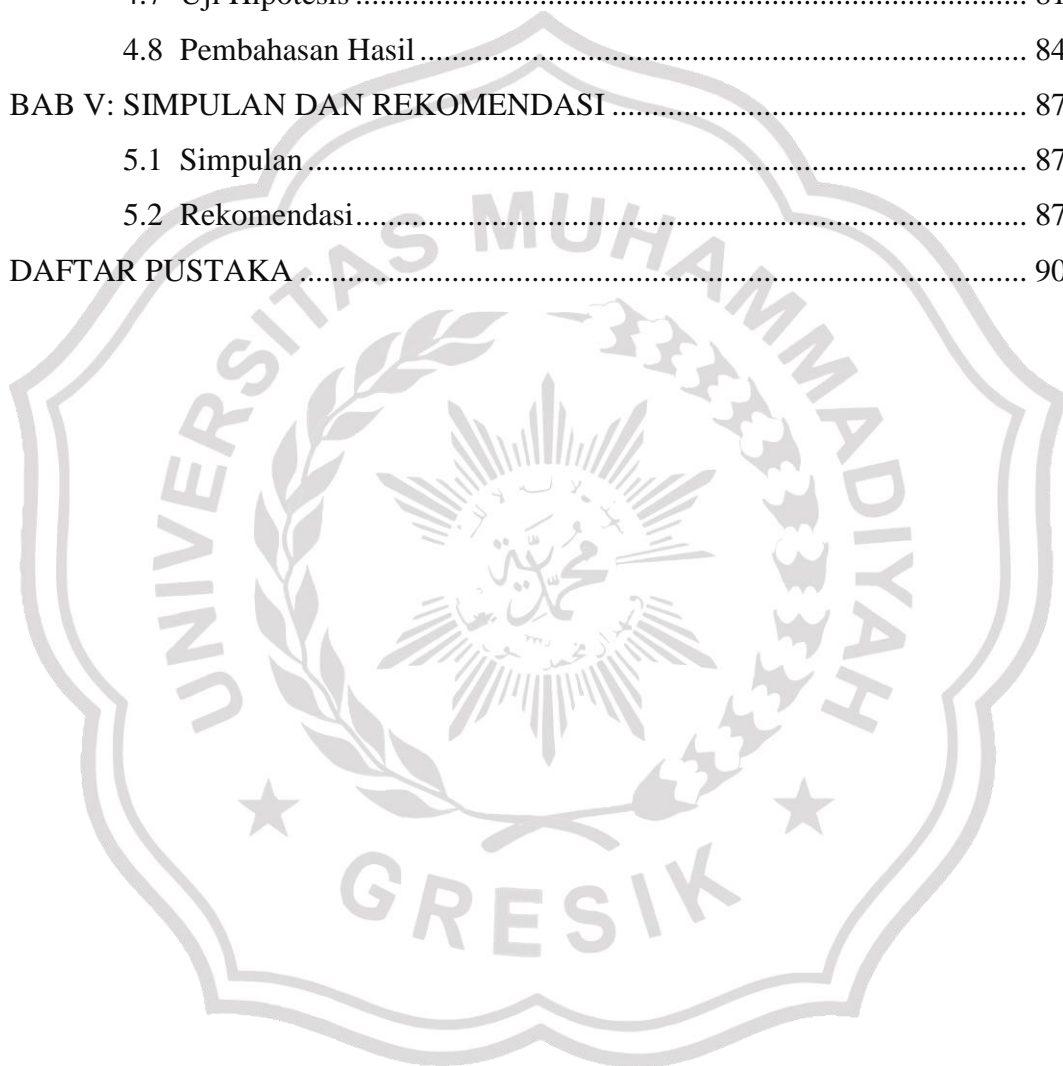
Kata kunci: Pelayanan, Produk, Harga, Minat.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Kesenjangan Penelitian.....	15
BAB II:TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Minat Beli.....	24
2.2.2 Kualitas Pelayanan	30
2.2.3 Kualitas Produk	35
2.2.4 Harga	37
2.3 Hubungan Antarvariabel.....	44
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli.....	44
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli.....	45
2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli.....	46
2.4 Hipotesis	47
2.5 Kerangka Penelitian	47
BAB III:METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49

3.2 Lokasi Penelitian.....	50
3.3 Populasi dan Sampel.....	50
3.3.1 Populasi.....	50
3.3.2 Sampel.....	50
3.4 Jenis Data.....	52
3.5 Sumber Data.....	52
3.6 Teknik Pengambilan Data.....	53
3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	53
3.7.1 Definisi Operasional.....	53
3.7.2 Pengukuran Variabel.....	55
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	56
3.8.1 Uji Validitas.....	56
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.9.1 Uji Normalitas.....	57
3.9.2 Uji Multikolinieritas.....	58
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
3.9.4 Uji Autokorelasi.....	59
3.10 Teknik Analisis Data.....	60
3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
3.10.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	60
3.10.3 Uji Hipotesis.....	61
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	62
4.2 Hasil Penelitian.....	63
4.2.1 Karakteristik Responden.....	63
4.2.2 Deskripsi Responden.....	63
4.2.3 Tanggapan Responden.....	65
4.3 Uji Instrumen.....	70
4.3.1 Uji Validitas.....	71
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	73
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	73

4.4.1 Uji Normalitas	74
4.4.2 Uji Multikolinieritas	76
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	76
4.4.4 Uji Autokorelasi	78
4.5 Analisis Linier Berganda	79
4.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	80
4.7 Uji Hipotesis	81
4.8 Pembahasan Hasil	84
BAB V: SIMPULAN DAN REKOMENDASI	87
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Rekomendasi.....	87
DAFTAR PUSTAKA	90



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Daftar Klinik Kecantikan di Lamongan.....	3
Tabel 1.2 Research Gap	6
Tabel 1.3 Perbandingan Harga <i>treatment</i>	12
Tabel 1.4 Perbandingan Harga Produk <i>Skincare</i>	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah	64
Tabel 4. 3 Rentang Skala	65
Tabel 4. 4. Tanggapan dan Penilaian Responden Minat Beli (Y).....	66
Tabel 4. 5 Tanggapan dan Penilaian Responden Kualitas Pelayanan (X ₁).....	67
Tabel 4. 6 Tanggapan dan Penilaian Responden Kualitas Produk (X ₂).....	68
Tabel 4. 7 Tanggapan dan Penilaian Responden Harga (X ₃).....	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli (Y).....	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X ₂).....	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X ₃)	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4. 14 Koefisien nilai tolerance dan nilai VIF masing-masing Variabel.....	76
Tabel 4. 15 Uji <i>Glejser</i>	77
Tabel 4. 16 Nilai Durbin Watson	79
Tabel 4. 17 Uji Analisis Linier Berganda	79

Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) 80

Tabel 4. 19 Hasil Uji t 82



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Grafik Kenaikan Jumlah Industri Kecantikan.....	1
Gambar 1.2 Grafik Pengunjung Klinik Kecantikan <i>Khayla Beauty</i>	4
Gambar 1.3 Paket <i>Skincare Super Premium</i>	10
Gambar 1.4 Paket <i>Skincare Premium</i>	10
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	75
Gambar 4. 2 grafik normal <i>plot</i>	75
Gambar 4. 3 Grafik <i>Scatterplot</i>	78
Gambar 4. 4 Kurva Daerah Penerimaan dan penolakan H_0 (X_1)	82
Gambar 4. 5 Kurva Daerah Penerimaan dan penolakan H_0 (X_2)	83
Gambar 4. 6 Kurva Daerah Penerimaan dan penolakan H_0 (X_3)	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuisisioner *Pra Survey*
- Lampiran 3 : Hasil *Pra Survey*
- Lampiran 4 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 5 : Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Hasil SPSS
- Lampiran 7 : Tabel r
- Lampiran 8 : Tabel *DW*
- Lampiran 9 : Tabel t

