

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , CITRA MEREK, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Produk Skincare Cantika Pada Klinik Kecantikan Cantika
Kota Metro)**

SKRIPSI



**Oleh:
RATIH MEGA SUSANTI
NPM. 19610051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , CITRA MEREK, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Produk Skincare Cantika Pada Klinik Kecantikan Cantika Kota
Metro)**

SKRIPSI

Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Skripsi

Oleh:
RATIH MEGA SUSANTI
NPM. 19610051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Ratih Mega Susanti. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Produk Skincare Cantika Pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suryadi, S.E, M.M. Pembimbing (II) Nina Lelawati, S.E., M.M.

Persaingan antar pasar industri perawatan pribadi dan kosmetik semakin kompetitif. Hal ini terbukti dengan banyaknya jenis kosmetika beredar baik produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri. Membanjirnya produk kosmetika di pasaran mempengaruhi sikap seseorang terhadap keputusan pembelian dan pemakaian barang. Pembelian suatu produk bukan lagi untuk memenuhi kebutuhan, melainkan karena keinginan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Dalam metode ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah pelanggan yang langganan atau pernah membeli produk ke klinik kecantikan cantika. Pada penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan menggunakan metode purposive sampling, Adapun jumlah sampel yang memenuhi syarat pada penelitian ini adalah sebanyak 64 sampel. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan wawancara dan kuesioner. analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas dan Analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro. Sedangkan Citra Merek tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Ratih Mega Susanti. 2023. "The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Purchasing Decisions (Case Study of Cantika Skincare Products at the Cantika Beauty Clinic in Metro City). Thesis for the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Supervisor (I) H. Suryadi, S.E, M.M. Supervisor (II) Nina Lelawati, S.E., M.M.

Competition between the personal care and cosmetics industry markets is increasingly competitive. This is proven by the many types of cosmetics in circulation, both domestic and foreign production. The flood of cosmetic products on the market influences a person's attitude towards purchasing decisions and using goods. Purchasing a product is no longer to fulfill a need, but rather because of a desire. This research aims to find out whether there is an influence of Service Quality, Brand Image, and customer satisfaction on Purchasing Decisions. This method uses quantitative research. The population in this research are customers who subscribe to or have purchased products from the Beauty Clinic. In this study, non-probability sampling was used using a purposive sampling method. The number of samples that met the requirements for this study was 64 samples. The data collection technique used was using interviews and questionnaires. Data analysis used includes validity test, reliability test, normality test, linearity test, homogeneity test and multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 25.0 application. Service quality and customer satisfaction have a positive and significant influence on purchasing decisions at the Cantika Beauty Clinic in Metro City. Meanwhile, Brand Image does not have a positive and significant effect on Purchasing Decisions at the Cantika Beauty Clinic in Metro City

Keywords: Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Purchasing Decisions

RINGKASAN

Persaingan antar pasar industri perawatan pribadi dan kosmetik semakin kompetitif. Hal ini terbukti dengan banyaknya jenis kosmetika beredar baik produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri. Membanjirnya produk kosmetika di pasaran mempengaruhi sikap seseorang terhadap keputusan pembelian dan pemakaian barang. Pembelian suatu produk bukan lagi untuk memenuhi kebutuhan, melainkan karena keinginan. Ditambah dengan ditemukannya konsumen memutuskan memilih menggunakan produk tertentu (kosmetika) dalam rangka memperjelas identitas diri agar dipandang baik dalam komunitas tertentu. Untuk mengetahui keputusan pelanggan pada klinik kecantikan cantika kota metro dianalisis dengan analisis regresi linier berganda menggunakan metode sampling dengan menyebarkan kuesioner sebagai teknik pengambilan sampel. Sampel yang didapat sebesar 64 responden.

Pada penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan. Setelah dilakukan analisa dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro.
2. Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro.
3. Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro.
4. Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara bersama-sama terhadap Keputusan Pembelian pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro.

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

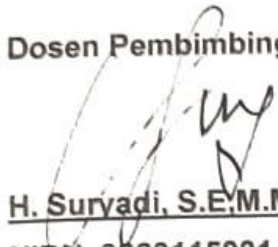
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , CITRA MEREK, DAN KEPUASA
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Produk Skincare Cantika Pada Klinik Kecantikan Cantika Kota
Metro)**

RATIH MEGA SUSANTI

19610051

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I



H. Suryadi, S.E., M.M.

NIDN. 0229115901

Dosen Pembimbing II



Nina Lelawati, S.E., M.M.

NIDN. 0212028802

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.

NIDN. 02200801

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , CITRA MEREK, DAN KEPUASA
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Produk Skincare Cantika Pada Klinik Kecantikan
Cantika Kota Metro)**

**RATIH MEGA SUSANTI
19610051**

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 21 September 2023
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro
Tim Penguji

**H. Suryadi, S.E.,M.M.
NIDN. 0229115901**



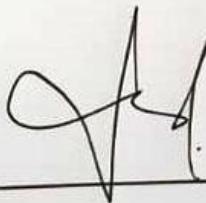
Ketua Penguji

**Nina Lelawati, S.E., M.M.
NIDN. 0212028802**



Sekretaris

**Dr. H. Febriyanto, S.E.,M.M.
NIDN. 0223027901**



Penguji Utama



**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801**

HALAMAN MOTTO

"Jadilah baik. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik."

(Q.S Al Baqarah: 195)

"Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah."

(HR. Muslim)

"Tetapi boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui."

(Q.S Al-Baqarah (2:216)

"Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap."

(QS Al-Insyirah: 8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kedua Orangtua Tercinta dan Tersayang

Untuk orang tuaku Bapak Suyanto dan Ibu Sarni. Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, dukungan penuh dan kerja kerasnya kepadaku sehingga dapat menyulut api semangat yang sering kali ingin redup. Ketika dunia menutup pintunya padaku, Bapak dan ibu membuka lengannya untukku. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untukku, Bapak dan Ibu membuka hati untukku. Tiada kata yang dapat menggambarkan rasa terimakasih yang teramat besar ini. Semoga dengan ini akan menjadi Langkah awal untuk aku bisa menjadi kebanggan Bapak dan Ibu

Saudara Tersayang.

Untuk kakak dan adikku tercinta Rni Vonika Sari dan Chairunisa Suci Ferlita. Terimakasih untuk segala semangatnya selama ini, untuk segala bantuan dan dukungannya hingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini. Untuk teman - teman seperjuangan dan sahabat tercinta Terimakasih sudah memberikan dukungan yang luar biasa dan tidak pernah bosan mengingatkanku. Untuk manusia yang sabar dan selalu ada untukku dalam membantu drama kuliah yaitu Sahimas Fauzi Achmad. Terimakasih sudah selalu mendengarkan keluhan kesahku, selalu memberikan saran, memberi semangat, dan mendoakan yang terbaik untukku.

Alamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro

Skripsi ini saya persembahkan untuk Alamater tercinta Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Produk Skincare Cantika Pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro)”. Adapun penulisan dari skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk bisa menempuh ujian sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Nani Septiana, S.E., M.M. Selaku kepala program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. H. Suryadi, S.E.,MM. Selaku Pembimbing I, Dosen Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah sangat berjasa terhadap penulis, dari segi waktu, tenaga, ilmu, dan motivasi serta memberikan arahan yang dalam penyusunan skripsi ini.
5. Nina Lelawati, S.E, M.M. Selaku Pembimbing II, Dosen Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomo dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
6. Serta seluruh tenaga usaha (TU) Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam persiapan berkas-berkas selama perkuliahan.
7. Seluruh Dosen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu, nasihat dan dukungan yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro
8. Teman seperjuangan kuliah penulis yang telah mendukung penulis untuk semangat dan yakin dalam penyusunan skripsi.
9. Teman-teman yang tidak bisa penulis ucapkan yang telah mendukung dan doa yang telah diberikan.

Semoga semua amal dan kebaikan mereka dicatat sebagai amalan terbaik oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini

masih banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun. Semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini bisa bermanfaat semua pihak.

Metro, 21 September 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name Ratih Mega Susanti.

Ratih Mega Susanti

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : RATIH MEGA SUSANTI
Npm : 19610051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Produk Skincare Cantika Pada Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro)”** benar hasil karya saya bukan plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 21 September 2023
Yang membuat pernyataan



Ratih Mega Susanti
NPM. 19610051



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 779/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RATIH MEGA SUSANTI
NPM : 19610051
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PRODUK SKINCARE CANTIKA PADA KLINIK KECANTIKAN CANTIKA KOTA METRO)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 26 September 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xiii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (Similarity Check)	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Ruang lingkup penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN LITERATUR	
A. Kajian Literatur.....	10
1. Manajemen	11
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Citra Merek	13
4. Kepuasan Pelanggan	16
5. Keputusan Pembelian.....	20
B. Penelitian Relevan.....	24
C. Kerangka Pemikiran	26

D. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	28
B. Tahapan Penelitian.....	28
1. Teknik Sampling	28
2. Tahapan	29
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Instrumen Penelitian	33
F. Teknik Analisis Data	33
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	34
a) Uji validitas	34
b) Uji Reliabilitas	34
2. Pengujian Persyaratan Analisis Regresi	35
a) Uji Normalitas	35
b) Uji linieritas	35
c) Uji Homogenitas	35
3. Uji Hipotesis	36
a) Analisis Regresi Linier Berganda	36
b) Uji T	36
c) Uji Simultan (Uji F)	36
d) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
4. Hipotesis Statistik.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	36
1. Visi dan Misi Perusahaan.....	37
2. Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro	37
B. Hasil Penelitian	39
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	39
2. Distribusi Frekuensi Data	44
3. Pengujian Persyaratan Analisis	52
4. Uji Hipotesis	56
5. Hipotesis Statistik	59
C. Pembahasan	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62
DAFTAR LITERATUR.....	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Pertumbuhan penjualan berbagai Macam Produk Skincare Klinik Kecantikan Cantika.....	4
Tabel 1.2 Tingkat Pertumbuhan Berbagai Macam Pelayanan Perawatan Pada Klinik Kecantikan Cantika.....	5
Tabel 1.3 hasil pra survey mengenai keputusan pembelian pada konsumen Klinik Kecantikan Cantika.....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner	32
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.2 Uji Validitas Citra Merek	41
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.4 Uji Validitas Keputusan Pembelian	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan(X1)	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek(X2)	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan(X3)	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	44
Tabel 4.9 Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.10 Karakteristik Reponden	45
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	46
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Data Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Data Citra Merek	48
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Data Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Normalitas	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Linieritas X1 Terhadap Y.....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Linieritas X2 Terhadap Y.....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Linieritas X3 Terhadap Y.....	55
Tabel 4.20 Hasil Uji Homogenitas	55
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.22 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.23 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.24 Hasil Uji R2 Koefisien Determinasi.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Cantika Kota Metro	39
Gambar 4.2 Histogram Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	47
Gambar 4.3 Histogram Deskripsi Data Variabel Citra Merek	49
Gambar 4.4 Histogram Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Gambar 4.5 Histogram Deskripsi Data Variabel Keputusan Pembelian	52
Gambar 4.6 Diagram P Plot.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 3. Uji Validitas	90
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	94
Lampiran 5. Uji Normalitas	94
Lampiran 6. Uji Linieritas	95
Lampiran 7. Uji Homogenitas	96
Lampiran 8. Uji analisis Linier Berganda dan Uji T	96
Lampiran 9. Uji F.....	97
Lampiran 10. Uji R	97
Lampiran 11. R Tabel	98
Lampiran 12. T Tabel.....	103
Lampiran 13. F Tabel.....	106