

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PERAWATAN WAJAH MODERN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada pelanggan wanita dewasa di Klinik
Kecantikan *London Beauty Center* Jakarta Barat)



DISUSUN OLEH:

FEBRILA PUTRI SODINAH

1510520041

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN

KOSMETIK DAN PERAWATAN KECANTIKAN

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Wajah Modern Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pelanggan Wanita Dewasa Di klinik Kecantikan *London Beauty Center* Jakarta Barat)
Penyusun : Febrila Putri Sodinah
NIM : 1510520041
Tanggal Ujian: Senin, 22 Juli 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

dr. Elvyra Yulia, Sp.Ak.
NIP. 196810231998022004

Pembimbing II,

Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes.
NIP. 196709291993032001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,

Sri Irtawidjajanti, M.Pd.
NIP. 197009272002122001

Anggota Penguji I,

Titin Supiani, M.Pd.
NIP. 197101011997022001

Anggota Penguji II,

Dian Pertiwi Josua, M.Si.
NIP. 199410122023212039

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Kosmetik dan Perawatan Kecantikan

Nurina Ayuningtyas, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198506162015042001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 Juli 2024

Yang membuat,


PETERAKI
TEMPEL
FBALX120777617

Fejriya Putri Sodinah
No.Reg. 1510520041



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Febrila Putri Sodinah
NIM : 1510520041
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/ Kosmetik dan Perawatan Kecantikan
Alamat email : febrilaputris06@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Wajah Modern Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pelanggan Wanita Dewasa Di Klinik Kecantikan London Beauty Center Jakarta Barat)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juli 2024

Penulis

(Febrila Putri Sodinah)

Kata Pengantar

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Wajah Modern Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada pelanggan wanita dewasa di Klinik Kecantikan *London Beauty Center* Jakarta Barat)”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat mencapai gelar Sarjana Terapan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan serta penyelesaian skripsi ini berkat adanya arahan, dorongan moril dan material serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta
2. Nurina Ayuningtyas, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program studi D4 dan Perawatan Kecantikan.
3. dr. Elvyra Yulia, Sp.Ak. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan kritik dan sarannya serta kesabarannya dalam membimbing saya.
4. Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes. selaku dosen pembimbing II terimakasih atas saran, kritik dan bimbingannya mengenai metodologi penelitian ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Kosmetik dan Perawatan Kecantikan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh Pendidikan.
6. Kedua orang tua tercinta bapak (alm) Sadikin dan ibu Muinah, kedua kakak saya Irfan dan Satria serta suami saya Rafqi yang telah banyak memberikan doa, kasih sayang ,dorongan, semangat baik moril dan material.
7. Terimakasih kepada teman teman seperjuangan D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan , maka dari itu penulis mengharapkan kritik atau saran yang dapat membangun semua pihak semoga peneliti ini bermanfaat dan dapat digunakan untuk menambah informasi.

Jakarta, 17 Juli 2024

Febrila Putri Sodinah

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERAWATAN WAJAH
MODERN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Pelanggan
Wanita Dewasa Klinik Kecantikan *London Beauty Center* Jakarta Barat)
Febrila Putri Sodinah**

Sarjana Terapan Kosmetik dan Perawatan Kecantikan, Fakultas Teknik

Universitas Negeri Jakarta 2024

Dosen Pembimbing : dr. Elvyra Yulia, SP.Ak, dan Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perawatan wajah modern terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kecantikan *London Beauty Center* Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif, melibatkan 76 responden wanita dewasa yang merupakan pelanggan *London Beauty Center*. Teknik pengambilan sample menggunakan *Sistematic Random Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawatan wajah modern memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator variabel valid dan reliabel. Uji normalitas dan linearitas menunjukkan data memenuhi asumsi normalitas dan linearitas. Regresi linear sederhana menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan konsumen, dengan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 76,1%, menunjukkan pengaruh yang kuat dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perawatan wajah modern berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kecantikan *London Beauty Center*.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Perawatan Wajah, Kepuasan konsumen

**THE INFLUENCE OF MODERN FACIAL CARE SERVICE QUALITY ON
CONSUMER SATISFACTION (Study of Adult Female Customers of the
London Beauty Center Beauty Clinic, West Jakarta)**

Febrila Putri Sodinah

*Applied Science Cosmetics and Beauty Care, Faculty of Engineering,
University Of Jakarta 2024*

Lecturer: dr. Elvyra Yulia, SP.Ak, and Dra. Lilis Jubaedah, M. Kes

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of the quality of modern facial care services on consumer satisfaction at the London Beauty Center Beauty Clinic, West Jakarta. This research was carried out using quantitative methods, involving 76 adult female respondents who were customers of the London Beauty Center. The sampling technique used Systematic Random Sampling. Data was collected through questionnaires. The results of the research show that the quality of modern facial care services has a significant positive influence on consumer satisfaction. Validity and reliability tests show that all variable indicators are valid and reliable. Normality and linearity tests show that the data meets the assumptions of normality and linearity. Simple linear regression shows that improving service quality will increase consumer satisfaction, with a coefficient of determination (Adjusted R Square) of 76.1%, indicating a strong influence of service quality on consumer satisfaction. It can be concluded that the quality of modern facial care services influences consumer satisfaction at the London Beauty Center Beauty Clinic.

Keywords: Service Quality, Facial Care, Consumer Satisfaction



DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak.....	v
Abstract.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Hakikat Kepuasan Konsumen	9
2.1.2 Hakikat Perawatan Wajah Modern	23
2.1.3 Hakikat Kualitas Pelayanan	28
2.2 Kerangka Pemikiran	38
2.3 Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2. Bahan dan Materi Penelitian	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel.....	41
3.3 Metode Penelitian.....	42
3.3.1 Instrumen Kualitas Pelayanan Perawatan Wajah Modern (X).....	43
3.3.2 Instrumen Kepuasan Konsumen Klinik Kecantikan <i>London Beauty Center</i> (Y).....	45
3.3.3 Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas	49
3.4 Rancangan Penelitian	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Uji Persyaratan Analisis Data.....	51
3.6 Uji Regresi Linear Sederhana.....	52
3.7 Uji Koefisien Determinasi.....	52
3.8 Hipotesis Statistika	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	54
4.1.2 Data Kualitas Pelayanan perawatan wajah modern (X).....	55
4.1.3 Data Kepuasan Konsumen Klinik Kecantikan London Beauty Center (Y)	61
4.2 Uji Instrumen Data	66
4.2.1 Uji Validitas	66
4.2.2 Uji Realibilitas.....	69
4.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	70
4.3.1 Uji Normalitas	70
4.3.2 Uji Linearitas.....	70
4.4 Uji Hipotesis.....	71
4.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana	71
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.5 Hasil Penelitian	73

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	81
-----------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95
-----------------------------------	-----------

