

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
KLINIK KECANTIKAN ORISKIN CABANG KALIBATA**



**FATHIA TAJLA SUTRIMAN
1510521026**

**PROGRAM STUDI
D4 KOSMETIK DAN PERAWATAN KECANTIKAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap
Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Oriskin cabang
Kalibata
Penyusun : Fathia Tajla Sutriman
NIM : 1510521026

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra. Eti Herawati, M. Si.
NIP. 196310061989032001

Pembimbing II,



Dr. Dwi Atmanto, M.Si.
NIP 196305211988111001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,



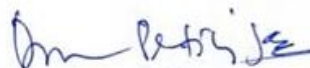
Dra Mari Okatini, MK,M
NIP196710091993032001

Anggota Penguji I,



dr Elvyra Yulia Sp.Ak
NIP196810231998022004

Anggota Penguji II,



Dian Pertiwi Josua,M,Si
NIP199410122023212039

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan



Nurina Azzuningsas, 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, 26 Juli 2025
Yang membuat pernyataan


Muthia Tajfa Supriaman
No. Reg. 1510521026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Fathia Tajla Sutriman
NIM : 1510521026
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik / Kosmetik dan Perawatan Kecantikan
Alamat email : Fathiatajla08@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 dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelayanan Pada Klinik
Kecantikan Oriskin Cabang Kalibata

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, 05 Agustus 2025

Penulis

(Fathia Tajla Sutriman)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyusun proposal penelitian ini dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Klinik Kecantikan Oriskin Cabang Kalibata”*.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarawati, S.Si, Apt., M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta;
2. Nurina Ayuningtyas, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan;
3. Dra Eti Herawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1;
4. Dr. Dwi Atmanto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2,
5. Ibu/Bapak dosen Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan, Fakultas Teknik, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat selama masa perkuliahan,
6. Keluarga tercinta terutama kedua orang tua saya Bapak Iman Sutriman dan Ibu Rinda Alinda Megawati serta Adik tercinta Fahira Irdina Sutriman yang selalu memberikan dukungan moral, doa, dan semangat yang tiada henti.
7. Kepada sahabat saya Aeni Muti yang senantiasa menemani dalam keadaan sulit dan senang
8. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan Angkatan 2021 yang telah memberikan dorongan serta membantu dalam berbagai proses penyusunan skripsi ini,

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya di bidang Kosmetik dan Perawatan Kecantikan.

Jakarta, 26 Juli 2025



Fathia Tajla Sutriman

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN ORISKIN CABANG KALIBATA

ABSTRAK

Fathia Tajla Sutriman

Dosen Pembimbing : Dra Eti Herawati, M.Si. dan Dr Dwi Atmanto, M.Si.

Persaingan dalam industri klinik kecantikan di Indonesia semakin ketat, sehingga banyak klinik mengalami tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Klinik Oriskin Cabang Kalibata merupakan salah satu klinik yang mengalami fluktuasi jumlah pelanggan, dengan banyak pelanggan baru tidak kembali untuk kunjungan berikutnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 78 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan uji t, diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,022 ($> 0,05$), sehingga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan dan variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil nilai signifikansi menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,503 menunjukkan bahwa sebesar 50,3% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk, sedangkan sisanya 49,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Penelitian menghasilkan tiga temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan; Kualitas Produk memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas pelanggan; Kualitas Pelayanan dan kualitas Produk bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan hasil temuan tersebut, maka untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Klinik kecantikan Oriskin Kalibata disarankan agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Klinik Kecantikan, Oriskin

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN
ORISKIN CABANG KALIBATA**

Abstract

Fathia Tajla Sutriman

Dosen Pembimbing : Dra Eti Herawati, M.Si. dan Dr Dwi Atmanto, M.Si.

The competition in the beauty clinic industry in Indonesia is getting tougher, so many clinics are experiencing challenges in maintaining customer loyalty. Oriskin Clinic Kalibata Branch is one of the clinics that experienced fluctuations in the number of customers, with many new customers not returning for the next visit. The purpose of this study is to find out how much influence service quality and product quality have on customer loyalty, both partially and simultaneously. The research uses a quantitative approach with a survey method through the distribution of questionnaires to 78 respondents. The research results show that based on the calculation of the t test, it was obtained that the Service Quality variable has a significance value of 0.022 (> 0.05), so that it has a significant partial effect on customer loyalty and the Product Quality variable has a significant effect on customer loyalty, with a significance value of 0.001 (< 0.05), so that H_0 is rejected and H_a is accepted. The significance value result shows that simultaneously Service Quality (X_1) and Product Quality (X_2) have a significant effect on Customer Loyalty (Y), with a significance value of $0.000 < 0.05$. The determination coefficient value (R^2) of 0.503 shows that 50.3% customer loyalty is influenced by Service Quality and Product Quality, while the remaining 49.7% is influenced by other factors outside this study. The research produced three main findings in accordance with the proposed hypothesis, namely Service Quality has a positive influence on Customer Loyalty; Product Quality has a positive influence on Customer Loyalty; Service Quality and Product Quality together have a positive effect on Customer Loyalty. Based on these findings, to increase Customer Loyalty at Oriskin Kalibata Beauty Clinic, it is recommended that the company can improve the quality of products and services.

Keywords: Customer Loyalty ,Service Quality,Product Quality, Beauty Clini,Oriskin

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Oriskin	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	18
2.1.3 Kualitas Produk	20
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
2.3 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2 Bahan dan Materi Penelitian	27
3.2.1 Bahan Penelitian.....	27
3.2.1.1 Populasi	27
3.2.1.2 Sampel.....	27
3.2.1.3 Teknik Pengambilan Data	29
3.2.2 Materi Penelitian	29
3.3 Metode Penelitian.....	30
3.3.1 Instrumen Kualitas Pelayanan	31
3.3.1.1 Definisi Konseptual	31
3.3.1.2 Definisi Operasional.....	31
3.3.1.3 Kisi Kisi Instrument Kualitas Pelayanan.....	31
3.3.2. Instrumen Kualitas Produk.....	32
3.3.2.1 Definisi Konseptual	32
3.3.2.2 Definisi Operasional.....	32
3.3.2.3 Kisi Kisi Instrument Kualitas Produk	32
3.3.3. Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	33
3.3.2.1 Definisi Konseptual	33
3.3.2.2 Definisi Operasional.....	33
3.3.2.3 Kisi Kisi Instrument Loyalitas Pelanggan.....	34

3.4 Rancangan Penelitian	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data... ..	36
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1. Uji Kualitas Data	36
3.6.1.1 Uji Validitas.....	36
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2.1 Uji Normalitas	41
3.6.2.2 Uji Multikolineritas.....	41
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	42
3.6.3. Uji Hipotesis.....	42
3.6.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.6.3.2 Uji Koefisien Determinasi.....	43
3.6.3.3 Uji T	43
3.6.3.4 Uji F.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Karakteristik Data Responden.....	46
4.1.1.1 Usia.....	46
4.1.1.2 Pekerjaan.....	47
4.1.1.3 Lama Menjadi Konsumen.....	47
4.1.2 Data Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan.....	48
4.1.2.1 Analisis Mean,Median dan Modus Kualitas Pelayanan.....	48
4.1.2.2 Analisis Mean,Median dan Modus Kualitas Produk.....	49
4.1.2.3 Analisis Mean,Median dan Modus Loyalitas Pelanggan.....	50
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.1.3.1 Hasil Uji Normalitas	51
4.1.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	51
4.1.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.1.4 Uji Hipotesis	52
4.1.4.1 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	52
4.1.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.1.4.3 Hasil Uji t (Parsial)	54
4.1.4.4 Hasil Uji f (Simultan)	54
4.2 Pembahasan	55
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN... ..	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Kisi – Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 3.2 Kisi – Kisi Instrumen Kualitas Produk.....	32
Tabel 3.3 Kisi – Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan... ..	34
Tabel 3.4 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 3.5 Validitas Variabel Kualitas Produk.....	38
Tabel 3.6 Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	38
Tabel 3.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan usia	46
Tabel 4.2 Karakteristik pekerjaan.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik lama menjadi konsumen	47
Tabel 4.4 Analisis mean, median dan modus Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.5 Analisis mean, median dan modus Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.6 Analisis mean, median dan modus Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.12 Uji T.....	54
Tabel 4.13 Uji F.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Google Review Oriskin Kalibata.....	3
Gambar 2.1 Akun Sosial Media Instagram Oriskin Cabang Kalibata	11
Gambar 2.2 Produk oriderma cell renewel.....	16
Gambar 2.3 Produk Oriderma Acne complex.....	16
Gambar 2.4 Produk Oriderma Whitening.....	16
Gambar 2.5 Produk oriderma Moisture.....	17
Gambar 2.6 Produk Oriderma Anti Redness	17
Gambar 2.7 Produk Oriderma Sunscreen.....	18
Gambar 2.8 Produk Oriderma Vitalic.....	18
Gambar 2.9 Bagan Kerangka Berpikir	25
Gambar 3.1 Diagram Alir (Flowchart) Tahapan Penelitian.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2 Tabulasi Uji Coba	67
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	69
Lampiran 4 Tabulasi Penelitian.....	73
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	76
Lampiran 6 Uji Hipotesis.....	78
Lampiran 7 r Tabel.....	80
Lampiran 8 Halaman Pengesahan Seminar Proposal.....	81
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 10 Surat Uji Validitas.....	83
Lampiran 11 Lembar Kehadiran Sempro	84
Lampiran 12 Lembar Perbaikan Sidang Proposal	85
Lampiran 13 LoA Publikasi Jurnal.....	86

