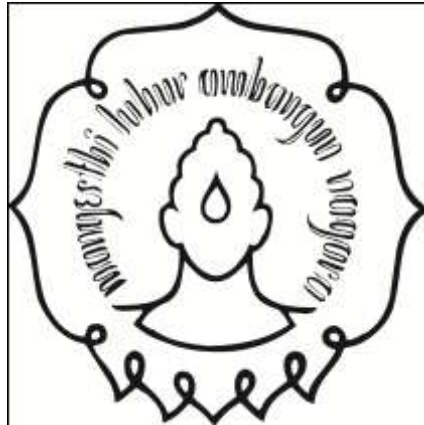


**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* PADA  
*CUSTOMER LOYALTY* YANG DIMEDIASI OLEH *TRUST* DAN *SATISFACTION*  
(STUDI PADA KLINIK KECANTIKAN BE-HATI SURAKARTA)**



Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

**OLEH:**

**INTAN NIRMALASARI**

**F.0210144**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2015**

## ABSTRAK

### ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* PADA *CUSTOMER LOYALTY* YANG DIMEDIASI OLEH *TRUST* DAN *SATISFACTION* (STUDI PADA KLINIK KECANTIKAN BE-HATI SURAKARTA)

**INTAN NIRMALASARI**  
**F0210144**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara *service quality* dan *satisfaction*, *service quality* dan *trust*, *satisfaction* dan *customer loyalty*, *service quality* dan *customer loyalty*, *product quality* dan *trust*, *product quality* dan *satisfaction*, *product quality* dan *customer loyalty*. Penelitian ini juga menguji pengaruh mediasi *trust* dan *satisfaction* pada *customer loyalty*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kausal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang berniat loyal kepada klinik kecantikan Be- Hati. Sampel yang diambil sebanyak 200 responden menggunakan teknik convenience sampling. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) untuk menganalisis data.

Selanjutnya, pada pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa : *service quality* berpengaruh signifikan positif pada *satisfaction*, *service quality* berpengaruh signifikan negatif pada *trust*, *trust* berpengaruh signifikan positif pada *customer loyalty*, *satisfaction* berpengaruh signifikan positif pada *customer loyalty*, *product quality* berpengaruh signifikan positif pada *trust*, *product quality* berpengaruh signifikan positif pada *satisfaction*.

Hasil pengujian ini diharapkan dapat menjelaskan pengaruh *service quality*, *product quality*, *trust*, *satisfaction* pada *customer loyalty*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi pemasar terkait stimulus-stimulus yang disarankan untuk meningkatkan loyalitas konsumen

Kata kunci : *service quality*, *product quality*, *trust*, *satisfaction*, *customer loyalty*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF EFFECT OF SERVICE QUALITY IN CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY TRUST AND SATISFACTION**

( Study on Consumer of clinic Be- Hati Surakarta )

INTAN NIRMALASARI

F0210144

This study aims to examine the relationship between service quality and satisfaction, service quality and trust, satisfaction and customer loyalty, service quality and customer loyalty, product quality and trust, product quality and satisfaction, product quality customer loyalty. This study also examines the effect of mediation trust and satisfaction on customer loyalty.

This research uses a causal approach. The sample used in this study are loyal consumers who intend to beauty clinics Some Hearts. Samples taken as many as 200 respondents using convenience sampling technique. This research uses Structural Equation Model (SEM) to analyze the data.

Furthermore, the hypothesis testing can be concluded that: service quality has a significant positive effect on satisfaction, service quality has a significant negative effect on trust, trust has a significant positive effect on customer loyalty, satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty, product quality has a significant positive effect on trust, product quality has a significant positive effect on satisfaction.

The results of these tests are expected to explain the influence of service quality, product quality, trust, satisfaction on customer loyalty. The results of this research may provide insights for marketers -stimulus suggested related stimulus to improve customer loyalty

Keywords: service quality, product quality, trust, satisfaction, customer loyalty

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Skripsi dengan judul :**

**ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PRODUCT QUALITY PADA  
CUSTOMER LOYALTY YANG DIMEDIASI OLEH TRUST DAN SATISFACTION  
(STUDI PADA KLINIK KECANTIKAN BE-HATI SURAKARTA)**

Surakarta, 18 Februari 2015

Disetujui dan diterima oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Amina Sukma Dewi', written over a horizontal line.

**Amina Sukma Dewi, SE, M.Sc  
NIP. 19771207.200812.2.002**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**" ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* PADA  
*CUSTOMER LOYALTY* YANG DIMEDIASI OLEH *TRUST* DAN *SATISFACTION***

**( STUDI PADA KLINIK KECANTIKAN BE - Hati SURAKARTA )**

Atas nama mahasiswa : Intan Nirmalasari

Telah diterima dengan baik oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen.

Surakarta, 14 April 2015

Tim Penguji Skripsi

1. **Drs. Heru Purnomo, M.M.** Ketua  
NIP. 19570122 198603 1 003
2. **Amina Sukma Dewi, S.E., M.Sc.** Pembimbing  
NIP.19771207 200812 2 002
3. **Haryanto, S.E., M.Si** Anggota  
NIP. 19740309 200604 1 001



Disahkan oleh

**Ketua jurusan Manajemen**



**Dr. Hunik Sri Runing S.M.Si**

NIP. 19590403 198601 2 001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama : Intan Nirmalasari  
Nim : F0210144  
Progam Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : **Analisis pengaruh *service quality* pada *customer loyalty* yang dimediasi oleh *trust* dan *satisfaction* (studi pada klinik kecantikan Be-Hati surakarta).**


Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan penjabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 14 April 2015  
Mahasiswa



  
Intan Nirmalasari  
NIM.F0210144

## **MOTTO**

*Aku berjuang sukses untuk orang tuaku yang berjuang untuk kesuksesan  
anaknya..*

*( My )*

*Seorang gadis yang ditakdirkan menjadi orang sukses*

*( AD 411 N )*

*Cara untuk menjadi di depan adalah memulai sekarang. Jika memulai sekarang,  
tahun depan Anda akan tahu banyak hal yang sekarang tidak diketahui, dan Anda  
tak akan mengetahui masa depan jika Anda menunggu-nunggu.*

*(William Feather )*

*Success is not measured by wealth, success is an achievement that we want  
Orang besar bukan orang yang otaknya sempurna tetapi orang yang mengambil  
sebaik-baiknya dari otak yang tidak sempurna.*

*( Nabi SAW )*

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

***Karya ini saya persembahkan kepada :***

***Papah, mamah dan keluarga tercinta***

***Terimakasih untuk doa, dukungan dan kasih sayangnya***

***Sahabat-sahabatku tersayang***

***Almamater FEB***

***UNS***



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Adapun penyusunan skripsi ini penulis menyusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, Program Studi Manajemen Pemasaran, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidaklah berlebihan apabila penulis menghaturkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Wisnu Untoro, M.S, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Dr. Hunik Sri Runing S, M.Si, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Reza Rahardian, S.E., M.Si, selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Amina Sukma Dewi, S.E., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu dan bimbingannya dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Dra Endang Suhari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Pengelola Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan memberikan bantuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Mamah dan Papah, Babe dan Mami beserta keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, dan kasih sayang.
8. Kakak dan Adik yang ku sayangi yang telah menemani dan mendoakan selama ini.
9. Sahabatku - sahabatku yang telah mendukung dan menemani selama ini.
10. Semua teman-teman Manajemen Reguler 2010.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan penelitian ini.

Surakarta,      Februari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.2.1 Service Quality .....	10
2.2.1 Trust .....	10
2.2.3 Satisfaction .....	11
2.2.4 Customer Loyalty .....	11
2.2.5 Product Quality .....	12
2.2 Posisi Studi .....	13

2.3 Pembahasan Teori dan Hipotesis .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	20
3.2 Metode Pengambilan Sampel dan Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	21
3.4 Metode Analisis Data .....	26
3.5 Analisis Mediasi .....	33
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisis Deskriptif .....	34
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian .....	38
4.3 Uji Kecukupan Sampel .....	45
4.4 Uji Hipotesis .....	46
4.5 Pengujian Hipotesis .....	47
4.6 Pengujian Mediasi .....	52
4.7 Pembahasan .....	52
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	56
B. Implikasi dan Saran .....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Posisi Studi .....	13
Tabel III.1	<i>Goodnes-of-Fit Model</i> .....	30
Tabel III.2	Kriteria SRMR .....	31
Tabel III.3	Z Value .....	32
Tabel IV.1	Distribusi Data Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	35
Tabel IV.2	Distribusi Data Berdasarkan Usia Responden .....	35
Tabel IV.3	Distribusi Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	36
Tabel IV.4	Distribusi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel IV.5	Distribusi Data Responden Berdasarkan Peghasilan .....	37
Tabel IV.6	Rotated Component Matrix .....	40
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel IV.8	Rotated Component Matrix .....	43
Tabel IV.9	Reliabilitas .....	44
Tabel IV.10	Pengujian Measurement of Fit Model .....	45
Tabel IV.11	Pegujian Hipotesis .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Model Penelitian .....	19
Gambar IV.1	Model Hasil Penelitian .....	48