

**ANALISIS PELAYANAN JASA, PROMOSI, HARGA, TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON BONHICA HOME BEAUTY
RANTAUPRAPAT**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Strata 1 (S1) Dengan Gelar
Sarjana Manajemen (S.M) Pada Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas
Labuhan Batu, Rantauprapat**



Oleh:

HERINDA FELASA

NPM: 19.011.00.080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHAN BATU
RANTAUPRAPAT**

2023/2024

LEMBAR PENGESAHAN/PENGAJUAN SKRIPSI

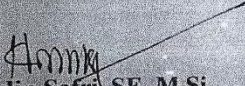
NAMA : HERINDA FELASA
NPM : 1901100080
PROGRAM STUDY : SI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN JASA,
PROMOSI, HARGA, TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA
SALON BONHICA HOME BEAUTY
RANTAUPRAPAT.

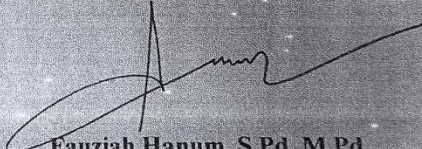
Rantauprapat, 06 Juni 2024

PEMBIMBING:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

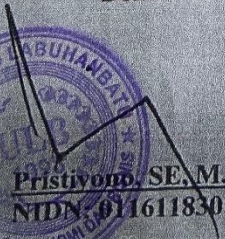

Dr. Hayanuddin Safri, SE, M.Si
NIDN: 0108066503


Fauziah Hanum, S.Pd, M.Pd
NIDN: 0127107803

Disahkan Oleh:

Dekan

Kaprodi Manajemen



Pristiyono, SE, M.Si
NIDN: 0116118301



AED. Halim, SE, M.Si
NIDN: 0126128901

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

JUDUL : ANALISIS PELAYANAN JASA, PROMOSI, HARGA,
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON
BONHICA HOME BEAUTY RANTAUPRAPAT

NAMA MAHASISWA : HERINDA FELASA

NPM : 19.011.00.080

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Dengan ini penulis Menyatakan bahwa artikel ilmiah ini disusun dengan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen di Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan artikel ilmiah ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau Sebagian artikel ilmiah ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi Pencabutan Gelar Akademik yang disandang dan sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 15 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



HERINDA FELASA
NPM. 19.011.00.080

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga proposal ini berhasil diselesaikan, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Bonhica Home Beauty Rantauprapat”. Adapun penulisan proposal ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Studi Strata 1 (S1) dengan gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhan Batu Rantauprapat.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si selaku rektor Universitas Labuhan Batu
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Labuhan Batu.
3. Bapak Abdul Halim, SE, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Labuhan Batu.
4. Bapak Dr. Hayanuddin Safri, SE, M.Si, selaku pembimbing I (utama).
5. Ibu Fauziah Hanum, S.Pd, M.Pd, selaku pembimbing II (pendamping).
6. Teristimewa kepada Ayahandaku Heryono yang telah mendukung penulis dengan jerih payahnya selama ini.
7. Juga teristimewa kepada Ibundaku Hamidah Nasution yang telah memberikan penulis dukungan dan perhatian selama ini.
8. Kepada kedua kakak dan kedua adik penulis, serta kerabat juga orang-orang

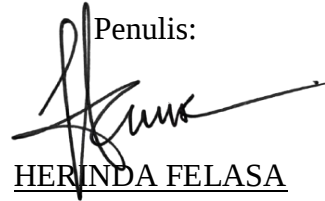
terdekat yang selalu memberi dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.

9. Tak lupa juga teman-teman Manajemen Stambuk 2019 yang telah membersamai penulis selama duduk di bangku perkuliahan.

Akhir kata penulis mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak demi kesempurnaan proposal ini.

Rantauprapat, 06 Juni 2024

Penulis:



HERINDA FELASA
19.011.00.080

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fakta Masalah	4
1.3 Batasan Masalah Dan Rumusan Masalah.....	5
1.3.1 Batasan Masalah	5
1.3.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pengertian Pelayanan Jasa	8
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanananan Jasa	9

2.2.2 Indikator-Indikator Pelayanan Jasa	10
2.3 Pengertian Promosi	11
2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Promosi	12
2.3.2 Indikator-Indikator Promosi	14
2.4 Pengertian Harga	16
2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga	18
2.4.2 Indikator-Indikator Harga	19
2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
2.5.2 Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen	24
2.6 Kerangka Pemikiran	25
2.7 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian	27
3.1.1 Lokasi Penelitian	27
3.1.2 Waktu Penelitian	28
3.1.3 Tabel Jadwal Penelitian	28
3.2 Populasi Dan Sampel	29
3.2.1 Populasi Penelitian	29
3.2.2 Sampel Penelitian	30
3.3 Definisi Operasionalisasi Variabel	31
3.4 Jenis Dan Sumber Data	33
3.4.1 Jenis Data	33

3.4.2 Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Uji Instrument Penelitian	36
3.6.1 Uji Validitas	36
3.6.2 Uji Reabilitas	38
3.7 Metode Analisis Data	39
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.2 Regresi Linear Berganda	40
3.7.3 Uji Hipotesis	41
3.8 Kuesioner Penelitian	43
3.8.1 Petunjuk Pengisian	43
3.8.2 Identitas Responden	43
3.8.3 Daftar Pernyataan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Singkat Salon Bonhica Home Beauty	47
4.1.2 Hasil Deskriptif Responden	50
4.1.3 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	53
4.1.4 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	59
4.1.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.2 Pembahasan	67
4.2.1 Pengaruh Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen ..	67
4.2.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	68

4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Pengujian Hipotesis	69
BAB V KESIMPULAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	75
LAMPIRAN	77
Diagram Data Responden	77
Data Tabulasi Jawaban Responden	78

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Data Jurnal Kunjungan Konsumen Tahun 2021	3
3.1	Jadwal Penelitian Tahun 2024	28
3.2	Jumlah Populasi Penelitian	29
3.3	Operasionalisasi Variabel	31
3.4	Instrument Skala Likert	35
3.5	Hasil Uji Validitas Pelayanan Jasa	36
3.6	Hasil Uji Validitas Promosi.....	37
3.7	Hasil Uji Validitas Harga	37
3.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	38
3.9	Hasil Uji Reliabilitas	39
3.10	Angket Pelayanan Jasa 2024	44
3.11	Angket Promosi 2024	45
3.12	Angket Harga 2024.....	45
3.13	Angket Kepuasan Konsumen	46
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
4.4	Hasil Deskriptif Variabel Pelayanan Jasa	53
4.5	Hasil Deskriptif Variabel Promosi	55
4.6	Hasil Deskriptif Variabel Harga	56

4.7 Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	58
4.8 Uji Normalitas	59
4.9 Uji Multikoleneartitas	60
4.10 Hasil Regresi Linear Berganda	63
4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t)	64
4.12 Hasil Uji Simultan (Uji F)	65
4.13 Hasil Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran Teoritik	25
4.1	Struktur Organisasi	49
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

ABSTRAK

Herinda Felasa (1901100080), Manajemen Ekonomi dan Bisnis, Analisis Pelayanan Jasa, Promosi, Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Bonhica Home Beauty Rantauprapat.

Perkembangan dunia mengalami banyak perubahan dan berkembang dengan pesat, khususnya di sektor bisnis banyak profesional muda terutama para wanita karier yang tinggal dan beraktivitas, ditunjang dengan perekonomian yang mapan mereka membutuhkan suatu tempat untuk bersosialisasi dan bersantai disamping dari rutinitas padat mereka sehari – hari, bersantai dan melakukan treatment secara bersamaan menjadi prioritas utama mereka sekarang ini. Penulis melakukan metode penelitian dengan studi literatur maupun melakukan survei langsung ke lapangan untuk mewawancarai narasumber dari Salon Bonhica Home Beauty di Rantauprapat untuk perolehan data yang lebih akurat. Observasi dan analisa dilakukan setelah terkumpulnya data lengkap tentang kebutuhan dan standarisasi yang diperlakukan dalam sebuah salon. Juga bagaimana merancang interior yang sesuai untuk Salon dengan memperhatikan sisi argonomic dan estetika dari setiap ruangnya, suasana yang ingin diciptakan, dan memaksimalkan fasilitas demi kenyamanan pelanggan ataupun aktivitas karyawan yang bekerja di Salon Bonhica Home Beauty tersebut. Karena selain dari segi pelanggan, perancangan interior memiliki peran yang sangat krusial bagi citra dari sebuah Salon.

Kata Kunci : Pelayanan Jasa, Promosi, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Herinda Felasa (1901100080), Economic and Business Management, Analysis of Service, Promotion, Price, on Consumer Satisfaction at the Bonhica Home Beauty Rantauprapat Salon.

The development of the world has undergone many changes and is growing rapidly, especially in the business sector, many young professionals, especially career women who live and work, supported by a stable economy, they need a place to socialize and relax aside from their busy daily routines, relaxing and doing treatments simultaneously are their main priorities now. The author conducted a research method with a literature study or conducted a direct survey to the field to interview sources from the Bonhica Home Beauty Salon in Rantauprapat to obtain more accurate data. Observations and analysis were carried out after collecting complete data on the needs and standards treated in a salon. Also how to design an interior that is suitable for a Salon by paying attention to the ergonomic and aesthetic aspects of each room, the atmosphere to be created, and maximizing facilities for the comfort of customers or the activities of employees working at the Bonhica Home Beauty Salon. Because apart from the customer aspect, interior design has a very crucial role for the image of a Salon.

Keywords: Service, Promotion, Price, Consumer Satisfaction