

***PENGARUH SERVICE QUALITY, COMPLAIN HANDLING
DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY***

**(Studi pada Klinik Kecantikan Natasha
skin care di Kudus)**



Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Progam Sarjana (S1)
Pada Progam Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun Oleh :

FITRI NURMA ZUNITA

NIM : 161110001838

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *COMPLAIN HANDLING* DAN
CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***

(Studi pada Klinik Kecantikan Natasha skin care di Kudus)

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan siap untuk diseminarkan
dihadapan tim reviewer pada program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : FITRI NURMA ZUNITA
NIM : 161110001838
Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN

Mengetahui,

Pembimbing



Hj. Nurul Komaryatin, S.E. M.M

NIY. 1 701015 97 013

Tgl : 25 Februari 2021

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *COMPLAIN HANDLING*
DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER*
*LOYALTY***

(Studi pada Klinik Kecantikan Natasha skin care di Kudus)

Nama : FITRI NURMA ZUNITA

NIM : 161110001838

Program Studi: MANAJEMEN PEMASARAN

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan siap untuk diseminarkan

dihadapan tim penguji pada program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

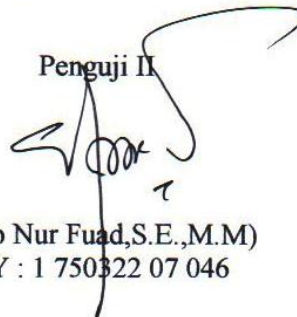
Hari : Senin , 8 Maret 2021

Penguji I



(Dr.H.Samsul Arifin,S.E.,M.M.)
NIY : 1740719 99 134

Penguji II



(Eko Nur Fuad,S.E.,M.M)
NIY : 1 750322 07 046

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara



H. Much Imron ,S.E.,M.M
NIY .1 6508 02 97 011

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat unruk memperoleh gelar Sarjana dari Progam S -1 progam study manajemen merupakan karya hasil sendiri da belum pernah diajukan sebagai pemenuhan syarat untuk meperoleh gelar Starta 1 (S- 1) dari Universitas Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara maupun Universitas lain.Adapun bagian bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain yang dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah Dana etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi berjudul : “*pengaruh service quality, complain handling dan customer experience terhadap customer loyalty.studi pada klinik kecantikan natasha skin Care dikudus*”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya ini,dapat diselesaikan berkat bimbingan saya dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Nurul komaryatin,S.E,M.M.

Apabila dikemudian hari ditemukan dari seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau ada plagiat dari bagian tertentu,saya bersedia mnerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMI** yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang yang berlaku.

Jepara,25 Febuari 2021



Fitri Nurma Zunita

NIM. 161110001838

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“kejarlah ilmu setinggi mungkin, karena kelak anakmu berhak dididik ibu
yang cerdas “

“tidak ada usaha yang sia sia jika mau berusaha dan berdoa “

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- 1) Bapak dan ibu saya, serta adik dan kakaku tersayang yang tanpa henti mendoakan dan memberiku dukungan .
- 2) Bu Nurul qomaryatin,S.E,M.M.,selaku dosen pembimbing saya yang selalu sabar dan membantu mengarahkan serta memberikan dukungan penuh untuk menyelesaikan skripsi saya.
- 3) Suami saya Andhika purwowidagdo yang selalu memberikan support dan motivasi untuk tetap semangat dan sabar dan yang selalu menemani saat merevisi
- 4) Sahabt sahabatku tersayangvina,mila yang selalu mensupport saya dan saling membantu ,memberikan semangat .
- 5) Teman teman saya.fitri,mila terimakasih atas dukungan dan bantuannya.
- 6) Dosen pemasraan Bu nurul ,Pak Rifky ,Pak samsul yang selalu membimbing dan memberikan pelajaran tentang pemasaran dari awal hingga akhir skripsi saya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui pengaruh dari adanya *pengaruh service quality, complain handling dan customer experience terhadap customer loyalty*. studi pada klinik kecantikan natasha skin Care dikodus.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang melakukan perawatan di Natasha Skin Care dikodus. sampel dan penelitian ini adalah 100 diambil dengan menggunakan rumus slovin. teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling atau disebut dengan sampel kebetulan yaitu pengunjung yang ada di Natasha Skin Care kudus. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program pengolahan data SPSS 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *service quality, complain handling dan customer experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. studi pada klinik kecantikan natasha skin Care dikodus. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar sebesar 0,290. Hal tersebut menunjukkan bahwa 29,0% *customer loyalty* dapat di jelaskan oleh variabel *service quality, complain handling, customer experience*. sedangkan sisanya 71,0% *customer loyalty* di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : *kualitas produk, complain hadling, customer experience, customer loyalty*.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang melimpahkan rahmat dan hidayahnya ,sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*pengaruh kulaitas produk,complain hadling,customesholawat ser experien terhadap customer loyalty* “(studi pada Natasha Skin Care dikudus).sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan orang orang yang selalu meniti dijalannya.

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar S1 sarjana ekonomi dan bisnis UNISNU Jepara progam Studi Manajemen . dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

- 1) Dr.H.Sa'dullah Assaidi , M.Ag.(Rektor UNISNU Jepara) yang telah memberikan segala kebijakan dalam menjalankan institusi.
- 2) Bapak Much .Imron ,S.E ,M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
- 3) Bapak A.khoirul Anam ,S.E ,M.Si.selaku ketua progam studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU jepara.
- 4) Ibu Nurul Komaryatin..S.E.,M.M.selaku dosen pembibing yang telah berkenan memberika bimbingan serta arahan selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
- 5) Bapak dan Ibu dosen atas semua ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani studi di UNISNU Jepara.
- 6) Bapak ibukku,adikku,kakakku tersayang yang telah memberikan dukungan fisik maupun spiritual dan doa restu,support yang luar biasa serta kasih sayang.
- 7) Staff dan seluruh karyawan yang bertugas di UNISNU jepara yang telah membantu dan melancarkan terselesainya skripsi ini dengan baik

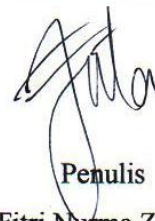
8) Saudara – saudaraku ,serta teman teman dari FEB khususnya prodi manajemen pemasaran,yang membrikan semangat dan bantuan dalam segala hal.dan seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari keterbatasan dalam penelitian skripsi ini,meskipun telah semua pengetahuan,perhatian dan tenaga tercurahkan demi penyusunan skripsi ini.mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan saran serta kritik yang sifatnya membangun kesempurnaa penelitian skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini dibuat,penulis berharap bahwa skripsi ini dapat membrikan manfaat serta tambahan wawasan bagi penulis sendiri khususnya dan rekan rekan pada umumnya .amin

Wassalamu'alikum Wr.Wb.

Jepara, 20 Februari 2021



Penulis
Fitri Nurma Zunita

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
RINGKASAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup (batasan masalah).....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan penelitian	12
1.4 Manfaat penelitian.....	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 LANDASAN TEORI.....	15
2.1.1 <i>Customer loyalty</i>	15
2.1.2. <i>Service quality</i>	22
2.1.3 <i>Complain Hadling</i> (Penanganan Keluhan).....	32
2.1.4 <i>Customer Experience</i>	37
2.2. Penelitian Terdahulu	41
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis (KPT).....	46
2.4 Perumusan Hipotesis.....	48
BAB III	50

METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis penelitian.....	50
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	50
3.2.1 Variabel Penelitian	50
3.2.2 Definisi Operasional.....	51
3.3 Data dan Sumber Data	55
3.4 Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel	55
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	57
3.6 Metode Analisis Data.....	59
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	60
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	60
3.7 Persamaan Linier Regresi Berganda	61
3.8 Uji Hipotesis	62
3.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	63
BAB IV	65
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran umum obyek penelitian	65
4.1.1 sejarah singkat perusahaan	65
4.1.2 Lokasi Perusahaan	67
4.1.3 Struktur Organisasi	68
4.2 Deskripsi Responden	69
4.2.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	70
4.2.3 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	71
4.2.4 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	72
4.3 Deskripsi variabel	72
4.3.1. Distribusi Jawaban Responden Tentang service quality (X1).....	73

4.3.2	Distribusi Jawaban Responden <i>complain handling</i> (X2)	74
4.3.3	Distribusi Jawaban Responden <i>customer experience</i> (X3)	75
4.3.4	Distribusi Jawaban Responden <i>customer loyalty</i> (Y).....	75
4.4	Uji Validitas	76
4.4.1	Uji Validitas Instrumen	76
4.4.2	Uji Realibilitas Instrumen	78
4.5	Uji Asumsi Klasik	78
1.5.1	Uji Normalitas	79
1.5.2	Uji Heteroskedastisitas	82
4.5.3	Uji Multikolinieritas	84
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	85
4.7	Analisis Uji Hipotesis	87
4.7.1	Uji F.....	87
4.7.2.	Uji t.....	88
4.7.3	Koefisien Determinasi (R^2)	90
4.8	Pembahasan.....	91
	BAB V	95
	PENUTUP.....	95
4.1	Kesimpulan.....	95
4.2	Saran.....	95
4.3	Kepada Para Peneliti Selanjutnya :	97
	DAFTAR PUSTAKA.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persebaran Jumlah Klinik Kecantikan Terbaik Di Indonesia	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis (Kpt).....	47
Gambar 3. 1 Uji T	62
Gambar 3. 2 Uji F.....	63
Gambar 4. 1 Logo Natasha Skin Care.....	66
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	68
Gambar 4. 3 Uji Normalitas	80
Gambar 4. 4 Grafik Histogram.....	82
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas.....	83
Gambar 4. 6 Kurva Uji F.....	88
Gambar 4. 7 Kurva Tabel T	89
Gambar 4. 8 Kurva Uji T	89
Gambar 4. 9 Uji T	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klinik Kecantikan Dikota Kudus.....	5
Tabel 2. 2 Reserch Gap	42
Tabel 3.1 Research Gap.....	11
Tabel 3. 2 Operasional Variable Dan Indicator Empiris.....	52
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi.....	73
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi	74
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi	75
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi	76
Tabel 4. 7 Uji Validitas	77
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4. 9 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	84
Tabel 4. 11 Uji Regresi Berganda	85
Tabel 4. 12 Anova.....	87
Tabel 4. 13 Uji T.....	88
Tabel 4. 14 Model Summary.....	91

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui pengaruh dari adanya *pengaruh kualitas produk, complain handling dan customer experience terhadap customer loyalty*. studi pada klinik kecantikan Natasha skin Care di Kudus.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang melakukan perawatan di Natasha Skin Care di Kudus. sampel dan penelitian ini adalah 100 diambil dengan menggunakan rumus slovin . Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling atau disebut dengan sampel kebetulan yaitu pengunjung yang ada di Natasha Skin Care kudus. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program pengolahan data SPSS 24.