

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
PELANGGAN WANITA PADA KLINIK KECANTIKAN  
X GANDARIA CITY JAKARTA SELATAN  
TAHUN 2024**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
MAIZUL FITRI  
224201446037**

**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
JAKARTA  
2024**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
PELANGGAN WANITA PADA KLINIK KECANTIKAN  
X GANDARIA CITY JAKARTA SELATAN  
TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan  
pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Nasional  
Jakarta



Oleh:

**MAIZUL FITRI  
224201446037**

**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
JAKARTA  
2024**

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
PELANGGAN WANITA PADA KLINIK KECANTIKAN  
X GANDARIA CITY JAKARTA SELATAN  
TAHUN 2024**

Oleh:  
MAIZUL FITRI  
224201446037

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Skripsi  
Program Studi Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Nasional  
Pada tanggal Februari 2024

Pembimbing I

(Ns. Dwi Rohyani, M.Kep)

Pembimbing II

(Ns. Millya Helen, S.Kep.,M.Kep)

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



(Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si)

## LEMBAR PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024

Nama Mahasiswa : Maizul Fitri

NPM : 224201446037



**LEMBAR PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI**

Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024  
Nama Mahasiswa : Maizul Fitri  
NPM : 224201446037



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Maizul Fitri

NMP : 224201446037

Judul Penelitian : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan  
Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta  
Selatan Tahun 2024

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jakarta, 16 Februari 2024



Maizul Fitri

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

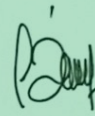
Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas ridhanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Jakarta. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang telah mendukung dan membantu. Ucapan Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Dr El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.
3. Ns. Tommy J Wowor, S.Kep, MM selaku Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.
4. Ns. Dwi Rohyani, S.Kep, M.Kep selaku Dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
5. Ns. Millya Helen, S.Kep, M.Kep selaku Dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
6. Segenap Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah memfasilitasi proses pembelajaran dan penelitian ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapatkan berkah dari Allah SWT. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Jakarta, 16 Februari 2024



Maizul Fitri





## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN WANITA PADA KLINIK KECANTIKAN X GANDARIA CITY JAKARTA SELATAN TAHUN 2023

*Maizul Fitri, Dwi Rochyani, Millya Helen*

**Latar Belakang:** Industri kecantikan Indonesia merupakan pasar ketiga terbesar di Asia. Loyalitas sangat diperlukan bagi sebuah klinik kecantikan untuk dapat tetap bertahan dan mampu bersaing dengan klinik kecantikan lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas yaitu: harga, pelayanan, kualitas produk dan promosi. Hasil wawancara pada 10 pelanggan yang melakukan perawatan kecantikan didapatkan 7 diantaranya tidak rutin melakukan pemeriksaan dan jarang membeli produk X Gandaria City Jakarta Selatan.

**Tujuan:** Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.

**Metodologi:** Penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pelanggan wanita sebanyak 71 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisis bivariat menggunakan uji regresi logistik sederhana.

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian univariat sebagian besar dengan loyalitas pelanggan wanita loyal 64,1%, harga murah 57,8%, pelayanan memuaskan sebesar 54,7%, kualitas produk memuaskan 51,6%, dan mendapatkan promosi 54,7%. Hasil penelitian bivariat ada pengaruh harga ( $p = 0,000$ ), pelayanan ( $p = 0,000$ ), kualitas produk ( $p = 0,003$ ), dan promosi penjualan ( $p = 0,001$ ), terhadap loyalitas pelanggan wanita.

**Simpulan dan Saran:** ada pengaruh harga, pelayanan, kualitas produk, dan promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan wanita. Klinik diharapkan dapat mempertimbangkan untuk menurunkan harga dengan melakukan perbandingan harga antara klinik X dengan klinik lainnya dan meningkatkan kualitas produk dengan menjelaskan keunggulannya dan jika ditemukan adanya efek samping agar segera diberikan penjelasan terlebih dahulu sebelum pelanggan membelinya agar mereka mengerti dan memahami terhadap produk yang dibelinya agar dapat mempertahankan pelanggan dan bersaing dengan perusahaan lain.

**Kata kunci :** Harga, Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi Penjualan, Loyalitas Pelanggan.

**Kepustakaan:** 31 (2018-2023)

## Abstract

### FACTORS INFLUENCING FEMALE CUSTOMER LOYALTY AT X BEAUTY CLINIC GANDARIA SOUTH JAKARTA CITY IN 2023

*Maizul Fitri, Dwi Rochyani, Millya Helen*

**Background:** The Indonesian beauty industry is the third largest market in Asia. Loyalty is very necessary for a beauty clinic to be able to survive and be able to compete with other beauty clinics. Factors that influence loyalty are: price, service, product quality and promotion. The results of interviews with 10 customers who underwent beauty treatments showed that 7 of them did not carry out routine checks and rarely bought X Gandaria City products, South Jakarta.

**Objective:** To determine the factors that influence female customer loyalty at the X Gandaria City Beauty Clinic, South Jakarta in 2024.

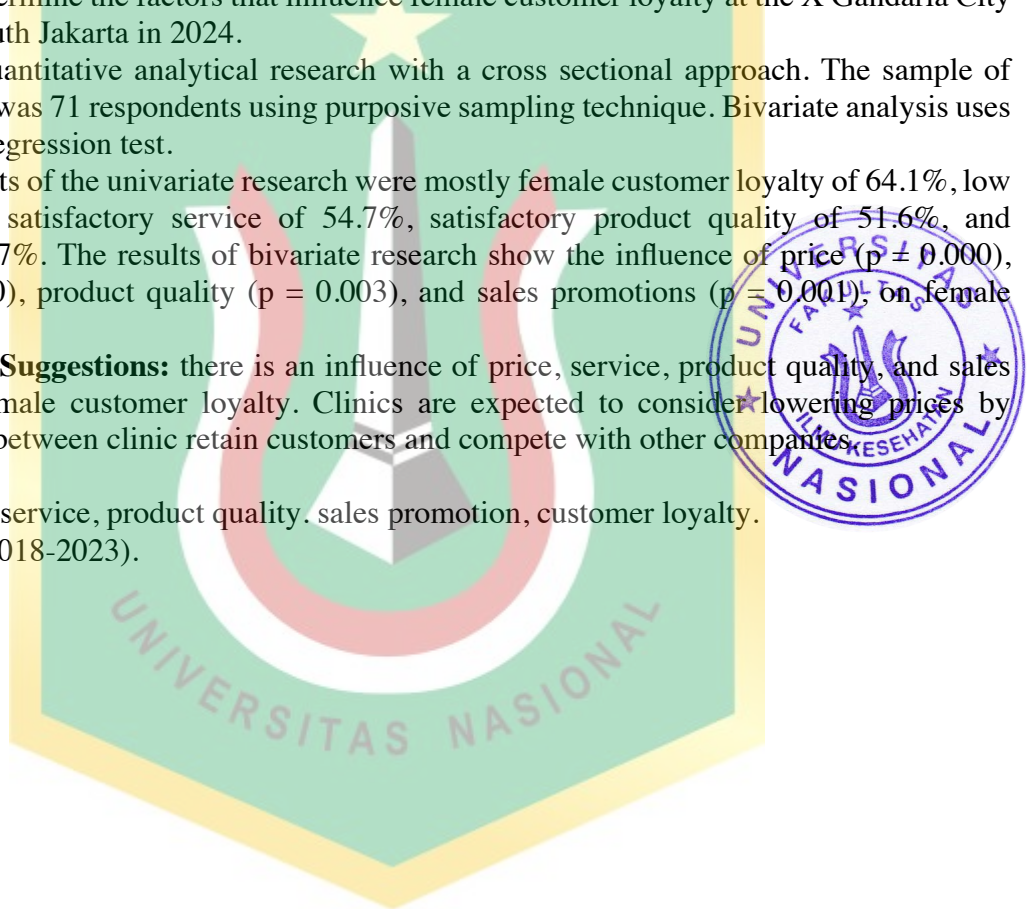
**Methodology:** Quantitative analytical research with a cross sectional approach. The sample of female customers was 71 respondents using purposive sampling technique. Bivariate analysis uses a simple logistic regression test.

**Results:** The results of the univariate research were mostly female customer loyalty of 64.1%, low prices of 57.8%, satisfactory service of 54.7%, satisfactory product quality of 51.6%, and promotions of 54.7%. The results of bivariate research show the influence of price ( $p = 0.000$ ), service ( $p = 0.000$ ), product quality ( $p = 0.003$ ), and sales promotions ( $p = 0.001$ ); on female customer loyalty.

**Conclusions and Suggestions:** there is an influence of price, service, product quality, and sales promotions on female customer loyalty. Clinics are expected to consider lowering prices by comparing prices between clinic retain customers and compete with other companies.

**Keywords:** price, service, product quality, sales promotion, customer loyalty.

**References:** 31 (2018-2023).



# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR SINGKATAN .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.2 Harga .....	12
2.1.3 Pelayanan.....	17
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan .....	17
2.1.3.2 Klasifikasi Jasa (Pelayanan) .....	18
2.1.3.3 Karakteristik Jasa (Pelayanan) .....	19

2.1.3.4	Indikator Pelayanan .....	20
2.1.3.5	Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.4	Kualitas Produk .....	23
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Produk .....	23
2.1.4.2	Klasifikasi Produk .....	23
2.1.4.3	Indikator Kualitas Produk .....	24
2.1.4.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan ....	25
2.1.5	Promosi Penjualan.....	26
2.1.5.1	Pengertian Promosi Penjualan.....	26
2.1.5.2	Tujuan Promosi Penjualan .....	27
2.1.5.3	Indikator Promosi Penjualan.....	27
2.1.5.4	Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.2	Kerangka Teori.....	30
2.3	Kerangka Konsep .....	31
2.4	Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>33</b>
3.1	Desain Penelitian.....	33
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.2.1	Populasi Penelitian .....	33
3.2.2	Sampel Penelitian .....	33
3.3	Lokasi Penelitian .....	35
3.4	Waktu Penelitian .....	35
3.5	Variabel Penelitian .....	35
3.4.1	Variabel Bebas (Independen) .....	35
3.4.2	Variabel Terikat (Dependen).....	35
3.6	Definisi Operasional Penelitian.....	36
3.7	Instrumen Penelitian.....	37
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.9	Prosedur Pengumpulan Data .....	40
3.10	Analisis Data .....	43
3.9.1	Analisis Univariat.....	43
3.9.2	Analisis Bivariat .....	43

3.10	Etika Penelitian .....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		46
4.1	Hasil Penelitian .....	46
4.1.1	Hasil Analisis Univariat .....	46
4.1.1.1	Loyalitas Pelanggan .....	46
4.1.1.2	Harga .....	46
4.1.1.3	Pelayanan.....	47
4.1.1.4	Kualitas Produk .....	47
4.1.1.5	Promosi Penjualan.....	48
4.1.2	Hasil Analisis Bivariat.....	48
4.1.2.1	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024 .....	48
4.1.2.2	Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	49
4.1.2.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	49
4.1.2.4	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	50
4.2	Pembahasan.....	50
4.2.1	Analisis Univariat.....	51
4.2.1.1	Loyalitas Pelanggan .....	51
4.2.1.2	Harga .....	52
4.2.1.3	Pelayanan.....	53
4.2.1.4	Kualitas Produk .....	54
4.2.1.5	Promosi Penjualan.....	55
4.2.2	Analisis Bivariat.....	57
4.2.2.1	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024 .....	57

4.2.2.2 Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	58
4.2.2.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	61
4.2.2.4 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	63
4.3 Keterbatasan Penelitian .....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	66
5.1 Simpulan.....	66
5.1 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	68



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	46
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Harga pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	46
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Pelayanan pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	47
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Kualitas Produk pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	47
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Promosi Penjualan pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	48
Tabel 4.6	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	48
Tabel 4.7	Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	49
Tabel 4.8	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	49
Tabel 4.9	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan Wanita pada Klinik Kecantikan X Gandaria City Jakarta Selatan Tahun 2024.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	31





## DAFTAR SINGKATAN

DKI	: Daerah Khusus Ibu Kota
IPL	: <i>Intense Pulsed Light</i>
PPAK	: Perhimpunan Perusahaan dan Asosiasi Kosmetika Indonesia
UKM	: Usaha Kecil dan Menengah

