

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SHAZFA
RUMAH SEHAT CANTIK MUSLIMAH
KABUPATEN BEKASI**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND PROMOTION
ON CUSTOMER SATISFACTION AT SHAZFA, A BEAUTIFUL
HEALTHY HOME FOR MUSLIM WOMEN
IN BEKASI REGENCY***

Oleh:

Siti Karlina Wulandari

61201022009236

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SHAZFA
RUMAH SEHAT CANTIK MUSLIMAH
KABUPATEN BEKASI**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND PROMOTION
ON CUSTOMER SATISFACTION AT SHAZFA, A BEAUTIFUL
HEALTHY HOME FOR MUSLIM WOMEN
IN BEKASI REGENCY***

Oleh:
Siti Karlina Wulandari
61201022009236

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 07 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Dr. Damaruci, S.Sos, MM
NUPTK: 4952749650130142

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS.
NIDN: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SHAZFA
RUMAH SEHAT CANTIK MUSLIMAH
KABUPATEN BEKASI**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND PROMOTION
ON CUSTOMER SATISFACTION AT SHAZFA, A BEAUTIFUL
HEALTHY HOME FOR MUSLIM WOMEN
IN BEKASI REGENCY***

**Oleh:
Siti Karlina Wulandari
61201022009236**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 07 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Aldi Friyatna Dira, SE, MM
NUPTK: 3436770671130273**

**Bambang Suntoro, SE, MM
NUPTK: 3343749650130113**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SITI KARLINA WULANDARI

NIM : 61201022009236

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah
Kabupaten Bekasi

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Kabupaten Bekasi” merupakan hasil karya ilmiah yang saya susun sendiri. Skripsi ini tidak mengandung karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada perguruan tinggi lain, serta tidak memuat karya atau pendapat orang lain kecuali yang telah dicantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
2. Saya memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmedia atau mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan, serta mempublikasikan skripsi ini melalui media elektronik maupun media lainnya untuk kepentingan akademik, dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi dan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk pembatalan atau pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Depok, 07 Juli 2026

Penulis,

Siti Karlina Wulandari

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SITI KARLINA WULANDARI

NIM : 61201022009236

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah
Kabupaten Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI) yang saya gunakan adalah: ChatGPT dan Blackbox AI
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (*copy paste*) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence* / AI) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 07 Juli 2026

Penulis,

Siti Karlina Wulandari

Nama : SITI KARLINA WULANDARI
NIM : 61201022009236
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Kabupaten
Bekasi

ABSTRAK

Persaingan bisnis di industri kecantikan semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perawatan kecantikan. Dalam menghadapi persaingan tersebut, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen, di antaranya kualitas pelayanan, harga, dan promosi. Ketiga faktor tersebut dinilai mampu memengaruhi persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan sehingga berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Kabupaten Bekasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian berjumlah 956 konsumen yang pernah melakukan perawatan di Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Kabupaten Bekasi. Sampel penelitian sebanyak 91 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, harga, dan promosi sebesar 72,3%, sedangkan sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, harga, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai Fhitung sebesar $79,178 > F_{tabel}$ sebesar 2,71. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($2,203 > 1,987$), harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($2,313 > 1,987$), serta promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($10,392 > 1,987$). Variabel promosi merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Business competition in the beauty industry is intensifying alongside the growing public demand for beauty care services. To navigate this competition, companies must focus on factors that enhance consumer satisfaction, such as service quality, price, and promotion. These three factors are considered capable of influencing consumer perceptions of the services provided, thereby impacting satisfaction levels. This study aims to determine the influence of service quality, price, and promotion on consumer satisfaction at Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah in Bekasi Regency.

The study employs a quantitative research method using a survey approach. The study population consists of 956 consumers who have received treatments at Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah in Bekasi Regency. A sample of 91 respondents was selected using the Slovin formula and purposive sampling techniques. Data collection was conducted via questionnaires, while data analysis involved validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination, all performed using SPSS software.

The results indicate that customer satisfaction can be explained by the variables of service quality, price, and promotion by 72.3%, while the remaining 27.7% is influenced by other variables outside this study. The F-test results show that service quality, price, and promotion simultaneously have a significant effect on customer satisfaction, with an F-value of 79.178 greater than the F-table value of 2.71. The t-test results reveal that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction ($2.203 > 1.987$), price has a positive and significant effect on customer satisfaction ($2.313 > 1.987$), and promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction ($10.392 > 1.987$). Promotion is the most dominant variable influencing customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Kabupaten Bekasi”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. H. Mildy Rifa'i, SE., M.Sc, M.AP, Dr (c). Selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici.
4. Bapak Dr. Damaruci, S.Sos, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar dan baik membimbing penulis dari awal hingga dapat menyelesaikan dengan baik.
5. Bapak Aldi Friyatna Dira, SE. MM. selaku Dosen Penguji Sidang Proposal dan Sidang Skripsi yang telah memberikan saran yang membangun untuk penulis.
6. Bapak Bambang Suntoro, SE, MM. selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi yang telah memberikan saran yang membangun untuk penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya jurusan Manajemen dengan dedikasi yang penuh telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat untuk penulis selama perkuliahan.
8. Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah memberikan pelayanan kepada penulis dengan sepenuh hati.
9. Bapak Antik dan Ibu Siti Masitoh selaku orang tua yang penulis sayangi dan cintai, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang yang tiada batas sedari kecil hingga saat ini kepada penulis. yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, doa, kasih sayang, dan semangat dalam setiap langkah kehidupan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, kesabaran, serta cinta yang tulus tanpa mengenal lelah demi mendukung pendidikan dan masa depan penulis. Setiap doa yang dipanjatkan, setiap nasihat yang diberikan, dan setiap dukungan yang tak pernah putus menjadi alasan penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya ini menjadi salah satu bentuk bakti, rasa syukur, dan kebanggaan untuk Bapak dan Ibu.
10. Isma Yahya, Ijay Zaelani, Mimi Jumilah selaku kakak penulis, terima kasih atas doa, semangat, perhatian, serta dukungan tanpa henti dalam setiap langkah perjalanan penulis. Terima kasih telah menjadi sosok kakak yang selalu hadir memberikan motivasi ketika penulis merasa lelah, menguatkan saat menghadapi kesulitan, dan selalu percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

11. Hana Huliyah S.Tr.Keb,CHE Pemilik Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. Teman-teman mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dukungan, dan semangat yang telah mewarnai perjalanan perkuliahan selama empat tahun.
13. Teman terdekat penulis di kampus, Musyarofah Aulia, terima kasih atas segala dukungan, bantuan, motivasi, dan kebersamaan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
14. Teman-teman terdekat penulis di rumah, Faradila dan Nita, terima kasih atas doa, dukungan, semangat, dan motivasi yang selalu diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada Muhammad Alwi yang telah menjadi *support system* bagi penulis serta senantiasa memberikan dukungan moril, semangat, doa, perhatian, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah mendengarkan setiap keluh kesah penulis, memberikan bantuan baik berupa tenaga maupun pikiran, serta dengan sabar mendampingi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyelesaian skripsi ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis sejak awal hingga terselesaikannya penelitian ini.
16. Terakhir pastinya penulis mengucapkan terima kasih untuk Siti Karlina Wulandari terima kasih telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk bangkit di setiap rasa lelah, menghadapi berbagai tantangan dengan penuh kesabaran, serta terus melangkah meskipun tidak selalu mudah. Penulis berharap segala doa, usaha, dan pengorbanan yang telah dilalui selama menempuh pendidikan ini menjadi fondasi untuk meraih masa depan yang lebih baik. Semoga ilmu yang telah diperoleh tidak hanya bermanfaat bagi diri sendiri, tetapi juga dapat menjadi keberkahan dan membawa manfaat bagi keluarga, masyarakat, serta lingkungan sekitar. Penulis juga berharap agar Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dalam setiap langkah, melimpahkan kesehatan, keberkahan, serta membimbing setiap perjalanan hidup menuju kebaikan dan kesuksesan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan evaluasi bagi Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Kabupaten Bekasi.

Depok, 07 Juli 2026

Penulis,

Siti Karlina Wulandari

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.5.1. Maksud Penelitian	12
1.5.2. Tujuan Penelitian	12
1.6. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior Theory</i>)	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan	15
2.1.3. Harga	17
2.1.4. Promosi	19
2.1.5. Kepuasan Konsumen	22

2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Konseptual	29
2.4. Hipotesis.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2. Jenis dan Metode Penelitian.....	32
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.5. Definisi Operasional Variabel	37
3.5.1 Variabel Bebas.....	37
3.5.2 Variabel Terikat	40
3.6. Teknik Analisis Data	43
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	44
3.6.2. Persamaan Regresi	46
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	47
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	50
3.6.5. Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah.....	55
4.1.2 Visi dan Misi	57
4.1.3 Struktur Organisasi.....	57
4.1.4 Produk dan Layanan.....	60
4.2 Karakter Responden	61
4.3 Tanggapan Responden.....	63
4.4. Hasil Uji Kualitas Data	71
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
4.6 Hasil Uji Hipotesis	82
4.7 Pembahasan dan Interpretasi Hasil penelitian.....	87

4.7.1 Pembahasan Hasil Penelitian	87
4.7.2 Interpretasi Hasil Penelitian.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Program Promosi Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Periode Juli – Desember 2025.....	4
Tabel 1. 2 Pendapatan Periode Bulan Juli – Desember Tahun 2025 Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Kabupaten Bekasi	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 3. 3 Angka Penafsiran.....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	61
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Variabel Harga.....	66
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Promosi	68
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	72
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Promosi (X3).....	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	75
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Berganda.....	82
Tabel 4. 13 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	84
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4. 15 Hasil Uji T (Uji Parsial)	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pendapatan Bulan Juli – Desember Tahun 2025 Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah	6
Gambar 2. 1 Kerangka konseptual	30
Gambar 4. 1 Logo Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Kabupaten Bekasi	56
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Shazfa Rumah Sehat Cantik Muslimah Kabupaten Bekasi	58
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....	78
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas P-PLOT	79
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian	104
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 3 Tabulasi Data	111
Lampiran 4 Hasil Output SPSS.....	112
Lampiran 5 Tabel R.....	122
Lampiran 6 Tabel T	123
Lampiran 7 Tabel F	124
Lampiran 8 Kartu Bimbingan	125
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	126
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	127