



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN
MUNTIRA SKINCARE KABUPATEN PATI**

Disusun Oleh :
FITRIANA SHOLIKHATI
NIM. 2020-11-090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN
MUNTIRA *SKINCARE* KABUPATEN PATI**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata SATU (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

FITRIANA SHOLIKHATI

NIM. 2020-11-090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRESEPSI HARGA, DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KLINIK KECANTIKAN MUNTIRA SKINCARE KABUPATEN PATI**

Nama : Fitriana Sholikhati

NIM : 202011090

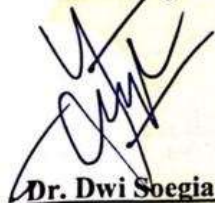
Progdi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

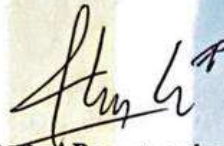
Kudus 4 Maret 2025

Pembimbing I



Dr. Dwi Soegiarto, S.E., M.M
NIDN. 0620117103

Pembimbing II



Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M
NIDN. 0022038001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRESEPSI HARGA, DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KLINIK KECANTIKAN MUNTIRA SKINCARE KABUPATEN PATI**

Nama : Fitriana Sholikhati

NIM : 202011090

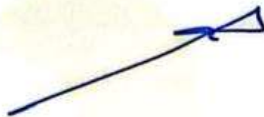
Progni : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus ... 4 ... Maret 2025 ..

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



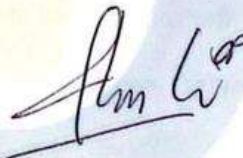
Dr. Dwi Soegiarto, S.E., M.M
NIDN. 0620117103

Mengetahui,
Dekan



Dr. Keptati Sumekar, S.E., M.M
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(QS. Albaqarah : 286)

“ Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah : 5)

“ Terlambat bukan berarti gagal, Cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan berarti menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. PERCAYA PROSES itu kunci yang paling penting karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik proses yang kamu anggap rumit. ”

(Edwar Satria)

PERSEMBAHAN :

1. Allah SWT atas segala pertolongan-Nya yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, serta kekuatan batin dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kepada kedua orang tua bapak Agus Sulistiyanto dan ibu Liastutik yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi serta doa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
3. Kepada Teman-teman tercinta saya yang sudah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Almamater Universitas Muria Kudus yang telah memberikan saya ilmu dan pengalaman.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN MUNTIRA SKINCARE KABUPATEN PATI”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami kendala, namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendapatkan dukungan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
4. Dr. Dwi Soegiarto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan baik.

5. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, dukungan, dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh jajaran Dosen pengajar dan Staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan.
7. Kedua orang tua saya Bapak Agus Sulistiyanto dan Ibu Liastutik, terimakasih atas doa, motivasi, semangat, cinta dan kasih serta pengorbanan yang tidak ternilai selama ini yang sudah diberikan.
8. Adik kandung saya satu-satunya Verdio Ramadhon terimakasih untuk dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
9. Kepada partner hidup saya nantinya yang tak kalah peting kehadirannya Galih Awang Farindira S.T., yang sudah menjadi rumah kedua untuk saya berbagi keluh kesah dan salah satu penyemangat yang tak henti-hentinya memberikan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran maupun materi. Terimakasih banyak telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan yang berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi ini, Vonny Banowati, Danis Fristiana dan Amrina Rosyada.
11. Teman-teman yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat yaitu Sri, Berlian, Jodi, Rizal, Winda dan teman-teman angkatan tahun 2020.
12. Terakhir, Untuk diri saya sendiri yang tidak menyerah untuk tetap berusaha sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga dibalik ketidaksempurnaan skripsi ini masih bisa bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Kudus,

2025

Penulis

Fitriana Sholikhati

NIM. 2020-11-090

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN WORD
OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK
KECANTIKAN MUNTIRA SKINCARE KABUPATEN PATI**

**Fitriana Sholikhati
202011090**

Pembimbing : 1. Dr. Dwi Soegiarto, S.E., M.M
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan word of mouth terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Kecantikan Muntira Skincare Kabupaten Pati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu member atau pelanggan dari Klinik Kecantikan Muntira Skincare Kabupaten Pati pada Tahun 2024 yang berjumlah 145 Pelanggan. Sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 105. Analisis data pada penelitian ini menggunakan aplikasi software SPSS Versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *word of mouth* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Word Of Mouth, Kepuasan Pelanggan

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND WORD
OF MOUTH ON CUSTOMER SATISFACTION AT MUNTIRA SKINCARE
BEAUTY CLINIC PATI REGENCY***

**Fitriana Sholikhati
202011090**

Mentor : 1. Dr. Dwi Soegiarto, S.E., M.M
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of service quality, price perception, and word of mouth on customer satisfaction at the Muntira Skincare Beauty Clinic, Pati Regency. This study uses a quantitative approach. The population in this study were members or customers of the Muntira Skincare Beauty Clinic, Pati Regency in 2024, totaling 145 customers. The sample in this study used purposive sampling with a total of 105. Data analysis in this study used the SPSS Version 26 software application. The results showed that service quality had a significant effect on customer satisfaction, price perception did not affect customer satisfaction, word of mouth did not affect customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price Perception, And Word Of Mouth, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI.....	viii
<i>ABSTRACTION</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	7
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Grand Theory	11
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.3 Persepsi Harga.....	14
2.3.1 Pengertian Persepsi Harga	14
2.3.2 Indikator Persepsi Harga.....	16
2.4 <i>Word Of Mouth</i>	18

2.4.1	Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	18
2.4.2	Indikator <i>Word Of Mouth</i>	20
2.5	Kepuasan Pelanggan	22
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.5.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.6	Pengaruh Antar Variabel	24
2.6.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.6.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.6.3	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.7	Penelitian Terdahulu	27
2.8	Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Rancangan Penelitian	34
3.2	Variabel Penelitian	35
3.2.1	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	35
3.2.2	Variabel Independen (Variabel Bebas)	35
3.3	Definisi Operasional Variabel	36
3.3.1	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	36
3.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	37
3.3.3	Variabel Persepsi Harga (X2)	37
3.3.4	Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X3)	38
3.4	Jenis Sumber Data	39
3.4.1	Jenis Data	39
3.4.2	Sumber Data	40
3.5	Populasi dan Sampel	40
3.5.1	Populasi	40
3.5.2	Sampel	41
3.5.3	Teknik Sampling	42
3.6	Pengumpulan Data	43
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.7.1	Uji Validitas	44

3.7.2 Uji Reliabilitas	44
3.8 Pengolahan Data.....	44
3.8.1 Editing.....	45
3.8.2 Coding.....	45
3.8.3 Tabulasi.....	45
3.9 Analisis Data	45
3.9.1 Uji Statistik Deskriptif	46
3.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.9.4 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
4.1.1 Profil Usaha	52
4.1.2 Visi dan Misi Klinik Kecantikan Muntira <i>Skincare</i> Pati	53
4.2 Penyajian Data.....	54
4.2.1 Karakteristik Responden.....	54
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	54
4.3 Analisis Data	58
4.3.1 Uji Validitas.....	58
4.3.2 Uji Reliabilitas	59
4.4 Analisis Data	60
4.4.1 Uji Statistik Deskriptif	60
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.2.1 Uji Multikolinieritas	61
4.4.3 Regresi Linier Berganda	65
4.4.4 Uji Hipotesis	66
4.5 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	70
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.5.5 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.5.6 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75

5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 1 Data Penjualan 5 Tahun terakhir di Klinik Muntira <i>Skincare</i> Pati	2
Tabel 1 2 Data Daftar 4 Klinik Kecantikan di Daerah Pati.....	4
Tabel 1 3 Hasil Survei 30 Responden Tentang <i>Word Of Mouth</i> pada	5
Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban Skala Likert.....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Variabel Persepsi Harga	56
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Word Of Mouth	56
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linear Berganda	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4. 16 Uji Determinasi (R^2).....	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 <i>Review</i> Pelanggan.....	6
Gambar 2. 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Muntira <i>Skincare</i> Kabupaten Pati.....	32
Gambar 4. 1 Logo Muntira <i>Skincare</i> Pati.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	86
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	98
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas & Uji Validitas.....	101
Lampiran 5 tabel Distribusi r-tabel, t-tabel dan f-tabel.....	105
Lampiran 6 Daftar Harga pada Klinik Kecantikan Super Skin.....	111
Lampiran 7 Gambar Penyebaran Kuisoner Awal	112
Lampiran 8 Surat izin penelitian dari Perusahaan.....	113