

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK KECANTIKAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan Carol Salon di Kota Kupang)

IDO OTNIAL TONEANUS
17411698

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2023

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK KECANTIKAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan Carol Salon di Kota Kupang)

Disusun Oleh



IDO OTNIAL TONFANUS
17411698

MENYETUJUI

Pembimbing I

Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP
NIDN: 0814076202

Pembimbing II

Alva E. Sjoen, SE, XIM
NIDN: 0831018301

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK KECANTIKAN
(Studi Kasus Pada Carol Salon Di Kota Kupang)

Disusun Oleh:

IDO OTNIAL TONEANUS
17411698



Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 19 Juni 2023
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

| | | |
|-----------------|-----------------------------|--|
| Penguji Utama | Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si | |
| Penguji Anggota | Maromi M. Mbate, SE.,M.Sc | |
| Pembimbing I | Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP | |
| Pembimbing II | Alya Elita Sjiocn, SE.,MM | |

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen,



Dekan Fakultas Ekonomi

Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si
NIDN: 15060167001

Ketua Program Studi Manajemen

Alya Elita Sjiocn, SE.,MM
NIDN: 0831018301



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
FAKULTAS EKONOMI**
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ido Otnial Tonfanus

NIM : 17411698

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul: "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan (Studi Kasus Pada Pelanggan Carol Salon Di Kota Kupang). Bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain, selain yang secara tertulis di kutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 30 Juni 2023

Yang Menyatakan

Mahasiswa



Ido Otnial Tonfanus

NIM. 17411698

Mengetahui

Dekan,



Jusuf Aboladaka, SE., M.Si

NIDN: 1506016701

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan sukacita, segala hormat saya persembahkan bagi kemuliaan Tuhan Yesus Sang Pemilik Kehidupan , karena atas berkat dan penyertaannya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

Dan oleh karena itu, saya persembahkan kepada:

1. Orang Tua Tercinta, Bapak Simson Tonfanus dan Mama Selfina Tonfanus-Tamelab yang selalu mendoakan, menguatkan, mendukung, memotivasi dan berjerih lelah untuk keberhasilan saya dan yang menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini. yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilan saya.
2. Bapak Alexander Tonfanus dan Mama Henderina Tonfanus-Mau(almh) yang selalu menasehati, memotivasi serta mendoakan dan mendukung keberhasilan saya.
3. Kakak Andy Tonfanus, Kakak Santy Tonfanus, Kakak Desry Tonfanus, Kakak El Tonfanus, Pak Yosep Tamelab yang selalu mendoakan, mendukung serta menasehati saya.
4. Adik Tercinta Robi Tonfanus, Florince Tonfanus dan Adik Putra Tonfanus, yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilan saya.
5. Adik Yulen Tamelab, Yeri Tamelab, Yetri Tamelab dan Jeklin Nalenan yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilan saya.
6. Kepada Dosen Penasehat Akademi Ibu Yudith Febrianty Lerrick, SE,,MM dan Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi,khususnya Bapak

dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan memotivasi untuk menjadi anak yang berhasil.

7. Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP dan Ibu Alya E. Sjoen, SE.,MM yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan saran-saran yang terbaik bagi saya selama penulisan skripsi sampai dengan selesai skripsi ini.
8. Dosen Penguji Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si dan Ibu Maromi M. Mbate, SE.,M.Sc yang selalu mendukung dan memberikan nasehat bagi saya dan bersedia untuk menguji skripsi yang saya tulis.
9. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan berkas dan surat-surat yang diperlukan.
10. Pemilik Carol Salon Kota Kupang serta karyawannya.
11. Almamater Tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan di Carol Salon Kota Kupang” ini dapat diselesaikan untuk memenuhi salah satu persyaratan strata satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Artha Wacana Kupang. Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam proses penulisan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan tantangan yang penulis hadapi, namun berkat pertolongan Tuhan Yesus sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu. Dan selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Kasih yang tulus serta ucapan terima kasih yang setinggi tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ayub Urbanus Imanuel Meko, M.Si Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang karena telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengenyam pendidikan di Fakultas Ekonomi khususnya Program Studi Manajemen.
2. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi
4. Ibu Alya E. Sjoen, SE.,MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen

5. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku Penguji Utama Saya dan Ibu Maromi M. Mbate, SE.,M.Sc. selaku Penguji Anggota yang selalu memberikan saran, dukungan dan nasihat-nasihat yang terbaik bagi saya dan bersedia untuk menguji skripsi saya.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Khususnya Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan memotivasi untuk menjadi anak yang berhasil.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan berkas dan surat-surat yang diperlukan.
8. Orang Tua Tercinta, Bapak Simson Tonfanus dan Mama Selfina Tonfanus-Tamelab yang selalu mendoakan, menguatkan, mendukung, memotivasi dan berjerih lelah untuk keberhasilan saya dan yang menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini. yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilan saya.
9. Bapak Alexander Tonfanus dan Mama Henderina Tonfanus-Mau (almh) yang selalu mendoakan, menguatkan, mendukung, memotivasi dan berjerih lelah untuk keberhasilan saya dan yang menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini. yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilan saya.
10. Kakak Andi Tonfanus, Kakak Santi Tonfanus, Kakak Desri Tonfanus, Kakak El Tonfanus, Pak Yosep Tamelab, Kakak Yopi Tonfanus, Kakak Nilla Tonfanus, Pak Herdy Banu dan Pak Dedi Nakmofa yang selalu mendoakan, mendukung serta menasehati saya.

11. Adik Tercinta Robi Tonfanus, Florince Tonfanus dan Adik Putra Tonfanus, yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilan saya.
12. Adik Yulen Tamelab, Yeri Tamelab, Yetri Tamelab dan Jeklin Nalenan yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilan saya.
13. Sahabat-Sahabat Terbaik saya Ardi Romu, Reinhard Radja, Dedi Berek, Yoel Manit, Elda Banu, Meriyanti Lay yang selalu memberi semangat untuk saya.
14. Teman-teman Seperjuangan Kelas B Prodi Manajemen Angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dan dukungan bagi saya.
15. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi yang ditulis ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan saran demi kebaikan skripsi ini . Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pembaca. Terima kasih.

Kupang, 20 Juni 2023

Penulis

Ido Otnial Tonfanus

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN SKRIPSI..... | iii |
| MOTTO..... | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3 Persoalan Penelitian..... | 11 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 13 |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan..... | 13 |
| 2.1.1.1 Dimensi Indikator Untuk Menilai Kualitas Layanan..... | 14 |

| | |
|--|----|
| 2.1.2 Pengertian Keputusan Pembelian..... | 15 |
| 2.1.2.1 Indikator Keputusan Pembelian..... | 17 |
| 2.2 Konsep Penelitian..... | 18 |
| 2.2.1 Kualitas Layanan..... | 18 |
| 2.2.2 Keputusan Pembelian..... | 18 |
| 2.3 Hipotesis dan Kerangka Dasar Penelitian..... | 19 |
| 2.3.1 Kerangka Dasar Penelitian..... | 19 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Populasi dan Sampel..... | 20 |
| 3.1.1 Populasi..... | 20 |
| 3.1.2 Sampel..... | 20 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 22 |
| 3.2.1 Kuesioner..... | 22 |
| 3.2.2 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep..... | 22 |
| 3.3 Teknik Analisis Data..... | 24 |
| 3.3.1 Analisis Pendahuluan..... | 24 |
| 3.3.2 Analisis Lanjutan..... | 25 |
| 3.4 Teknik Pengujian Hipotesis..... | 27 |

BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS

| | |
|--|----|
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 28 |
| 4.1.1 Sejarah Objek Penelitian..... | 28 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Lokasi Penelitian..... | 29 |
| a. Visi..... | 29 |

| | |
|--|----|
| b. Misi..... | 29 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi..... | 29 |
| 4.1.4 Uraian Tugas..... | 30 |
| 4.1.5 Karakteristik Responden..... | 31 |
| a. Responden Berdasarkan Usia..... | 31 |
| b. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 32 |
| 4.2 Analisis Pendahuluan..... | 33 |
| 4.2.1 Kualitas Layanan..... | 33 |
| 4.2.2 Keputusan Pembelian..... | 35 |
| 4.2.3 Analisis Lanjutan..... | 37 |
| 4.3. Analisis Regresi Linear Sederhana..... | 37 |
| 4.3.1 Uji T..... | 38 |
| 4.3.2 Uji Koefisien Determinasi..... | 39 |
| 4.4 Bahasan dan Hasil Analisis..... | 39 |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 39 |
| 4.4.2 Keputusan Pembelian..... | 41 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 42 |
| 5.2 Implikasi Teoritis..... | 42 |
| 5.3 Implikasi Terapan..... | 46 |
| 1. Bagi Carol Salon Kota Kupang | 46 |
| 2. Bagi peneliti selanjutnya..... | 46 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 47 |
| LAMPIRAN..... | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.2 Kerangka Dasar Penelitian..... | 19 |
| Gambar 4.4.1 Struktur Organisasi Carol Salon di Kota Kupang..... | 29 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Daftar Harga Jasa Perawatan Carol Salon..... | 8 |
| Tabel 3.1 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep..... | 23 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Menurut Usia..... | 31 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 32 |
| Tabel 4.3 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan..... | 34 |
| Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian..... | 36 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian..... | 49 |
| Lampiran 2 Jawaban Responden Kualitas Layanan..... | 50 |
| Lampiran 3 Jawaban Responsen Keputusan Pembelian..... | 51 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana..... | 52 |
| Lampiran 5 Kartu Konsultasi Pembimbing..... | 53 |
| Lampiran 6 Surat Ijin Pra Penelitian..... | 54 |
| Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian..... | 55 |
| Lampiran 8 Surat Selesai Penelitian..... | 56 |