

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN
NAAVAGREEN NATURAL SKIN CARE BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Asda Silalahi
170910304**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN
NAAVAGREEN NATURAL SKIN CARE BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Asda Silalahi
170910304**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asda Silalahi
Npm : 170910304
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN NAAVAGREEN NATURAL SKIN CARE BATAM.

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2021



Asda Silalahi

170910304

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN
NAAVAGREEN NATURAL SKIN CARE BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh

Asda Silalahi

170910304

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti dibawah ini**

Batam, 23 Agustus 2021



Tiurniari Purba, S.E., M.M.

Pembimbing



ABSTRAK

Dunia industri saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini dipengaruhi oleh teknologi yang mengalami perkembangan pesat. Perkembangan industri seperti banyak dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis dalam menjalankan usahanya salah satunya yaitu Klinik Kecantikan Naavagreen Natural Skin Care Batam yang memanfaatkan teknologi yang berkembang pada saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Teknik pengambilan sampel adalah sampling jenuh, artinya semua populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 dengan jenis penelitian kuantitatif. Hasil uji t (parsial) bahwa variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung > t tabel dengan nilai signifikansi < 0,05 yaitu $3,945 > 1,656$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, kualitas pelayanan memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung > t tabel dengan nilai signifikansi < 0,05 yaitu $7,080 > 1,656$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F dimana f hitung > f tabel dengan nilai signifikansi < 0,05 yaitu $72,555 > 2,67$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menyatakan bahwa variasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap pelanggan loyalitas di klinik kecantikan Naavagreen natural skin care Batam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pelanggan; Variasi Produk.

ABSTRACT

The industrial world is currently experiencing very rapid progress, this is influenced by technology that is experiencing rapid development and progress. Such industrial developments are widely used by business people in running their business, one of which is the Naavagreen Natural Skin Care Batam Beauty Clinic which utilizes the technology that is currently developing. Naavagreen Natural Skin Care Batam Beauty Clinic which is engaged in the beauty industry, having its address at Ruko Central Aladding 1 block A number 1 and 2A, Jl. Raja Alikelana, Belian, Batam City District, Batam City, Riau Islands. This study aims to analyze the effect of product variations and service quality on customer loyalty. The sampling technique is saturated sampling, meaning that all populations are sampled in this study. Data processing using SPSS version 25 with quantitative research type. The results of the t-test (partial) that product variations have a positive and significant effect on customer loyalty at the Beauty Clinic Naavagreen Natural Skin Care Batam with a t-count value $> t$ table with a significance value of <0.05 , namely $3.945 > 1.656$ and a significant value of $0.000 < 0.05$, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Naavagreen Beauty Clinic Natural Skin Care Natural Skin Care Batam with a value of t count $> t$ table with a significance value < 0.05 , namely $7.080 > 1.656$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. This is evidenced by the results of the F test where f count $> f$ table with a significance value < 0.05 , namely $72.555 > 2.67$ and a significance value of $0.000 < 0.05$ which states that product variations and service quality have a positive and significant simultaneous effect on customers. loyalty at Naavagreen natural skin care beauty clinic Batam.

Keywords: *Customer Loyalty; Product Variety; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

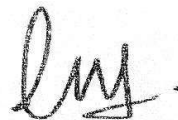
Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran. Dengan segala keterbatasan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pendapat dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dengan penuh kesabaran untuk memberikan bimbingan, pemikiran, gagasan, dukungan, dorongan kepada penulis;
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Seluruh Pimpinan dan Jajaran Klinik Kecantikan Naavagreen Natural Skin Care Batam yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
7. Kedua orang tua tercinta yang sangat penulis hormati dan sayangi, yang selalu memberikan bantuan, dorongan, semangat dan nasehat serta doa restu kepada penulis sejak lahir hingga saat ini;
8. Kakak, adik, dan keluarga yang saya cintai yang telah memberikan segala bantuan, doa dan dukungan;
9. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner;
10. Pihak-pihak lainnya, rekan kerja, sahabat dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu;

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas semuanya, atas segala bantuan, doa dan dukungan, semoga Tuhan senantiasa melimpahkan kasih dan karunia kepada kita semua. Amin.

Batam, 29 Juli, 2021



Asda Silalahi
170910304



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	10
2.1.1.2 Mengukur Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.1.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.1.4 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.2 Variasi Produk	13
2.1.2.1 Pengertian Variasi Produk.....	13
2.1.2.2 Macam-Macam Variasi Produk.....	14
2.1.2.3 Faktor – Faktor Pemilihan Penjualan Variasi Produk.....	14
2.1.2.4 Indikator Variasi Produk	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.3 Faktor – Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.3.1 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21

2.3.3 Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Sifat Penelitian.....	24
3.3 Lokasi Dan Periode Penelitian	24
3.3.1 Lokasi Penelitian	24
3.3.2 Periode Penelitian.....	25
3.4 Populasi Dan Sampel.....	25
3.4.1 Populasi.....	25
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel	26
3.4.3 Teknik Sampling	26
3.5 Sumber Data	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	27
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.8 Metode Analisis Data	30
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	30
3.8.2 Uji Kaulitas Data	32
3.8.2.1 Uji Validitas	32
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	33
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	34
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas.....	34
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.8.4 Uji Pengaruh.....	35
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.8.4.2 Uji R ² (Analisis Determinasi)	35
3.8.5 Uji Hipotesis.....	36
3.8.5.1 Uji T (Uji Parsial)	36
3.8.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	41
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	42
4.3.1 Variabel Variasi Produk (X1)	42
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	44
4.3.3 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	45
4.4 Analisis Data.....	47
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	47
4.4.2 Uji Kaulitas Data	47
4.4.3 Hasil Uji Validitas	48
4.4.4 Uji Reliabilitas.....	50

4.4.5 Uji Asumsi Klasik	51
4.4.5.1 Uji Normalitas.....	51
4.4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	53
4.4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.4.6 Uji Pengaruh.....	55
4.4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.4.6.2 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	57
4.5 Pengujian Hipotesis	58
4.5.1 Hasil Uji T	58
4.5.1.1 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Naavagreen Natural <i>Skin Care</i> Batam	59
4.5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Naavagreen Natural <i>Skin Care</i> Batam	59
4.5.2 Hasil Uji f (Simultan).....	59
4.6 Pembahasan.....	61
4.6.1 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.6.3 Pengaruh Variasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	62
4.7.1 Variabel Variasi Produk.....	63
4.7.2 Variabel Kualitas Pelayanan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN 1.Pendukung Penelitian	
LAMPIRAN 2.Daftar Riwayat Hidup	
LAMPIRAN 3.Surat Keterangan Penelitian	

\

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 1 2 <i>Histogram Regression Residual</i>	52
Gambar 1 3 <i>P-P Plot of Regression Standardized</i>	52
Gambar 1 4 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	41
Tabel 4. 4 Skor Indikator Variabel Variasi Produk	42
Tabel 4. 5 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4. 6 Skor Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Variasi Produk (X1)	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>R Square</i>	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji T	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	60

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rentang Skala	31
Rumus 3. 2 Korelasi <i>Product Moment</i>	32
Rumus 3. 3 Conbrach Alpha	33
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda.....	35
Rumus 3. 5 T Hitung	36
Rumus 3. 6 F Hitung	37