

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI
MEDIA SOSIAL, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI SALON
KECANTIKAN ESTER
TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**ESTER DOLHARD RARUNG
NIM. 2204020073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
KOTA TANJUNGPINANG
2026**

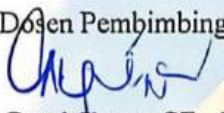
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ester Dolhard Rarung
NIM : 2204020073
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Media Sosial,
Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon
Kecantikan Ester Tanjungpinang

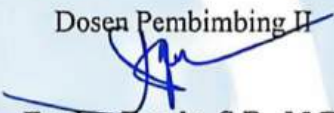
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

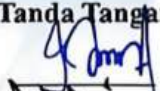
Dosen Pembimbing I


H. Catri Jintar, SE., M.Si
NIP. 196210191993101002

Dosen Pembimbing II


Fradya Randa, S.E., M.E.
NIP. 198909262022031005

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u> NIPPPK. 197008272021212003	Ketua Penguji		21/7 2026
<u>Agriend S. Putra, S.E., M.E.</u> NIP. 198906092022031005	Penguji I		23/7-26
<u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A</u> NIP. 199412232022032011	Penguji II		29/7 26
<u>H. Catri Jintar, SE., M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Penguji III		28/7 26
<u>Fradya Randa, S.E., M.E.</u> NIP. 198909262022031005	Penguji IV		23/7-26

Tanggal Lulus: 09 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim


Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001



Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Ester Dolhard Rarung
NIM : 2204020073
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Media Sosial, dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Kecantikan Ester Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 10 Juni 2026

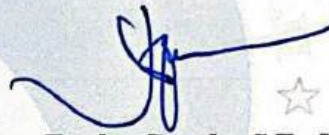
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen pembimbing II



H. Catri Jintar, SE., M.Si
NIP. 196210191993101002



Fradya Randa, S.E., M.E.
NIP. 198909262022031005

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ester Dolhard Rarung

Nim : 2204020073

Jurusan : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Media Sosial, Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Kecantikan Ester Tanjungpinang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 9 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Ester Dolhard Rarung
NIM. 2204020073

MOTTO

*“Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata
akan menuai dengan sora sorai”*

Mazmur 126 :5



KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul :**”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Media Sosial dan *Brand image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Kecantikan Ester Tanjungpinang.”**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Sehubungan dengan selesainya proposal ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Myrna Sofia, SE., M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Maritim
3. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak Catri Jintar, S.E., M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini atas bimbingan, arahan, dan masukannya.

5. Bapak Fradya Randa, S.E., M.E sebagai dosen pembimbing II yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini atas bimbingan, arahan, dan masukannya.
6. Kedua Orangtua & Keluarga yang selalu memberikan semangat serta dukungan.
7. Semua dosen FEBM terkhususnya Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan saya.
8. *Independent Mamen* yang menjadi *support* dalam kuliah dari awal semester hingga sampai akhir ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 9 Juli 2026

Penulis



Ester Dolhard Rarung

NIM. 2204020073

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	17
1.3 Pembatasan Masalah	18
1.4. Perumusan Masalah	18
1.5. Tujuan Penelitian	19
1.6. Manfaat Penelitian	20
1.7. Sistematika Penulisan	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1. Tinjauan Pustaka	23

2.1.1. <i>Grand Theory</i>	23
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	24
2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	27
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.	28
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	29
2.1.4 Harga	30
2.1.4.1 Definisi Harga	30
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	31
2.1.4.3 Indikator Harga	32
2.1.5 Promosi Media Sosial	33
2.1.5.1 Pengertian Media Sosial.....	33
2.1.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Promosi Media Sosial.....	34
2.1.5.3 Indikator Promosi Media Sosial.....	35
2.1.6 <i>Brand image</i>	36
2.1.6.1 Pengertia <i>Brand image</i>	36
2.1.6.2 Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Bran Image</i>	37
2.1.6.3 Indikator <i>Brand image</i>	38
2.2 Penelitian Terdahulu.....	39
2.3 Kerangka Pemikiran	42

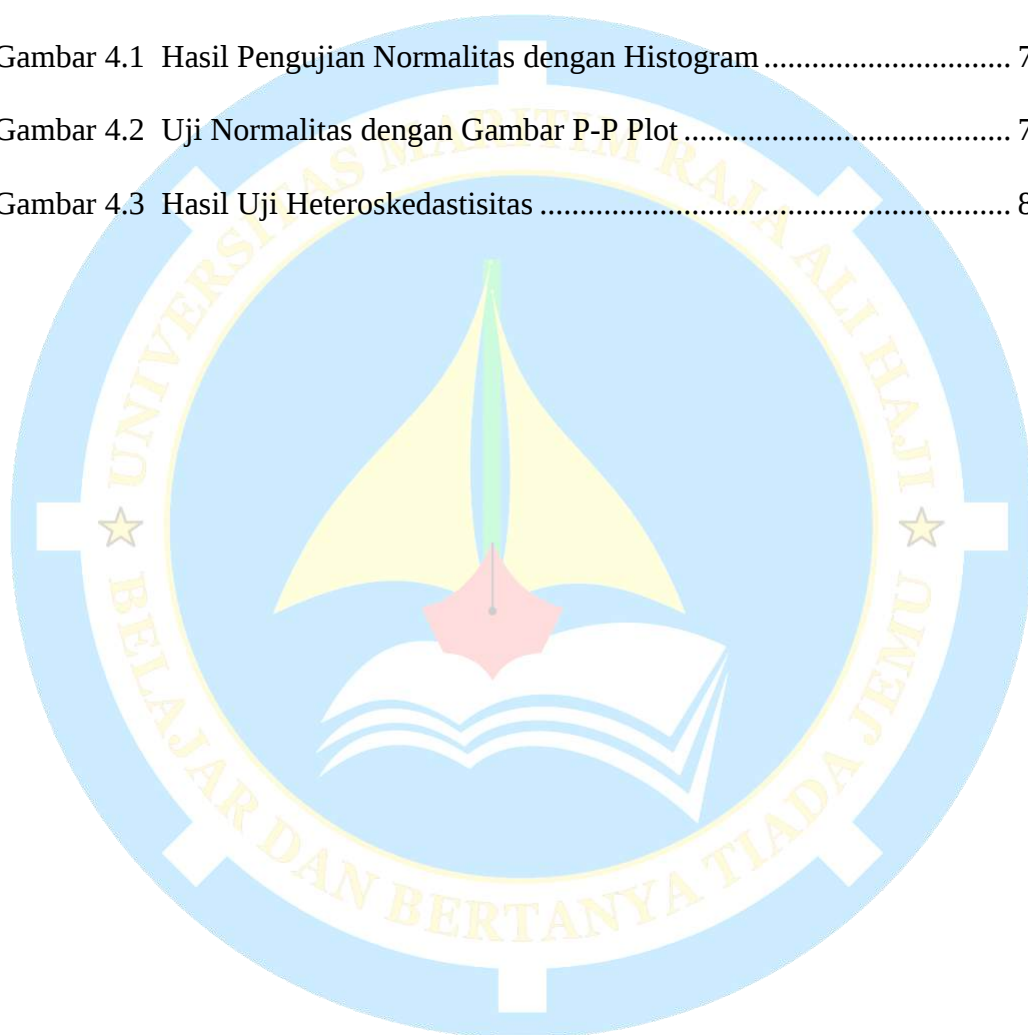
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	43
2.5 Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1. Desain Penelitian.....	46
3.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	46
3.3 Metode Penentuan Populasi atau Sampel	49
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	51
3.5. Teknik Analisis	52
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1. Deskripsi Unit Analisis	58
4.1.1 Gambaran Umum Salon Kecantikan Ester Tanjungpinang	58
4.1.2 Gambaran Umum Responden	59
4.1.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	61
4.1.3.1 Deskriptif Statistik	61
4.1.3.2 Deskripsi Tanggapan Responden.....	63
4.1.3.3 Uji Kualitas Data.....	73
4.1.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.1.5 Uji Hipotesis	83
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi (R Square)	87
4.2 Pembahasan	88
BAB V PENUTUP.....	99
5.1 Kesimpulan.....	99

5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Rating Pengunjung Salon Kecantikan Ester Tanjungpinang	6
Gambar 1.2	Media Sosial Salon Kecantikan Ester Tanjungpinang.....	13
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas dengan Histogram	76
Gambar 4.2	Uji Normalitas dengan Gambar P-P Plot	77
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80



DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Rekapan Keluhan Pelanggan dalam Pelayanan Salon Kecantikan Ester Tanjungpinang	7
Tabel 1.2	Tabel Perbandingan Harga Treatment Best Seller	11
Tabel 1.3	Jumlah Kunjungan Salon Kecantikan Ester Tanjungpinang Tahun 2020–2025	15
Tabel 1.4	Daftar Pelanggan yang Datang Lebih dari 3 Kali per Tahun di Salon Kecantikan Ester Tanjungpinang Periode 2020–2025.....	16
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Variabel Harga.....	66
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Variabel Promosi Media Sosial	68
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Variabel <i>Brand image</i>	69
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.8	Pengujian Validitas Variabel Penelitian.....	73
Tabel 4.9	Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian.....	75
Tabel 4.10	Analisa Perhitungan Regresi	82
Tabel 4.11	Hasil Uji T (Variabel Kualitas Pelayanan).....	83
Tabel 4.12	Hasul Uji t (Variabel Harga).....	84

Tabel 4.13 Hasil Uji t (Variabel Promosi Media Sosial)	85
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Variabel <i>Brand image</i>).....	85
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Untuk Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pra survey.....	129
Lampiran 2. Foto <i>Treatment</i>	132
Lampiran 3. Logo.....	133
Lampiran 4. Kuesioner	134
Lampiran 5. Tabel Induk.....	138
Lampiran 6. Hasil Olahan Data Penelitian.....	147
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	150

