

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI LADERMA SKINCARE DOPLANG
KABUPATEN BLORA**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan Pendidikan

Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

AGRINE VIRA MILLENIA

NPM : 181003632110285

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, September 2022

Pembimbing



Dra. Wahyu Wirasati, M.A
NIDN. 0614016001

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

“PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LADERMA SKINCARE DOPLANG KABUPATEN BLORA”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang,

September 2022



Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S.
NIDN. 0621105901

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

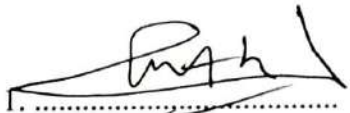
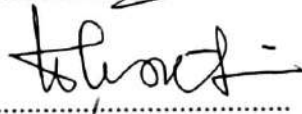
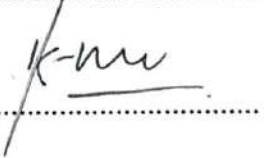
Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 15 September 2022

Waktu : 11.00 WIB s/d Selesai

Dosen Penguji :

NO	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Drs. Slamet Riyono, M.M.	 1.
2.	Dra. Wahyu Wirasati, M.A.	 2.
3.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si.	 3.

ABSTRAK

Skincare atau perawatan kulit sepertinya kini menjadi salah satu tren kecantikan yang di masyarakat, bukan tanpa alasan kulit putih bersih merupakan dambaan bagi setiap orang. Namun, Melihat berbagai jenis *skincare* yang semakin beragam, sebagai pengguna harus kritis terhadap kandungan *skincare* yang hendak digunakan. Apalagi zaman sekarang banyak sekali *skincare* yang mengandung merkuri dijual bebas di pasaran dengan harga murah, testimoni yang menjanjikan, hasil pemutih yang instan. Merkuri dapat menyebabkan penyakit serta dapat membuat wajah mengalami kerusakan. Karena hal tersebut membuat keinginan bagi pendiri Laderma *Skincare* Dopleng Blora untuk membantu keluhan masalah kulit wajah yang sebagian besar dialami para wanita di daerah sekitar, karena pengaruh penggunaan krim abal abal yang menjadikan mengalami masalah kulit. Penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh promosi dan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan di Laderma *Skincare* Dopleng Blora. Adapun rumusan masalah yang diajukan adalah “Adakah pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan di Laderma *Skincare* Dopleng Blora?”, “Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Laderma *Skincare* Dopleng Blora ?”, “Adakah pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Laderma *Skincare* Dopleng Blora ? “

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian eksplanatori atau penjelasan, yaitu penelitian akan menyoroti variabel dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan perawatan di Laderma *Skincare* Dopleng Blora. Teknik pengambilan sampling menggunakan teknik non random sampling, yaitu dengan cara accidental sampling. Dengan cara ini peneliti menunjuk pelanggan yang datang melakukan perawatan lebih satu kali pada saat tersebut sebagai sampel yaitu sebanyak 50 orang. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data melalui cara kuestioer, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Untuk mengolah data meliputi langkah-langkah editing, coding, dan tabulasi. Selanjutnya untuk menganalisis data menggunakan analisa kuantitatif. Untuk menguji hipotesa yang diajukan menggunakan analisis korelasi product moment dan korelasi ganda.

Hasil penelitian diperoleh skor tentang promosi sebesar 90 %, kualitas pelayanan sebesar 89 %, dan kepuasan pelanggan sebesar 92 %. Hal ini menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian statistik menggunakan korelasi product moment menunjukkan hasil promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena hasil R hitung lebih besar R tabel yaitu sebesar 0,751. Sedangkan untuk pengujian statistik menggunakan analisis korelasi ganda menunjukkan hasil promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena hasil R hitung lebih besar R tabel yaitu sebesar 0,759. Kata kunci : Promosi, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan.