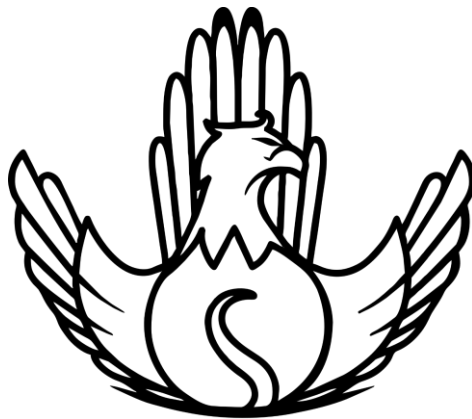


**PENGARUH PERSEPSI HARGA, DISKON, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ALOLA NAIL
BAR BEAUTY SOLO**



**STIE
Surakarta**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Keyla Septa Mevia

22120079

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

PENGARUH PERSEPSI HARGA, DISKON, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ALOLA NAIL BAR BEAUTY SOLO

Oleh:
Keyla Septa Mevia
22120079

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 30 Januari 2026
Dosen Pembimbing



Tri Ratna Pamikatsih. S.E.,M.B.A
NUPTK. 5442770671230410

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, DISKON, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ALOLA NAIL BAR BEAUTY SOLO**

Oleh:
Keyla Septa Mevia
22120079

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 18 Februari 2026
Dewan Penguji

Ari Susanti, S.Pt., M.M
Ketua

: 

Tri Ratna Pamitkasi, S.E., M.B.A
Anggota

: 

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Aditva Liliyan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.
NUPTK. 0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Keyla Septa Mevia

NIM : 22120079

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:
PENGARUH PERSEPSI HARGA, DISKON, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ALOLA NAIL BAR BEAUTY SOLO adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 30 Januari
2026




Keyla Septa Mevia

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan

Sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, kepada kedua orang tua tercinta atas doa dan dukungannya, kepada saudara saudara yang selalu memberi semangat, serta kepada sahabat sahabat yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menempuh studi di STIE Surakarta serta dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Persepsi Harga, Diskon, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Alola Nail Bar Beauty Solo”**

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Aditya Liliyan, S.M.B., M.M., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Bapak Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran dan perhatian telah membimbing, memberikan arahan, serta masukan yang sangat berarti bagi penulis selama penyusunan skripsi.
4. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Dengan penuh cinta dan rasa terima kasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada mama tercinta, Novita Indah, sosok ibu sekaligus ayah terhebat

dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, pengorbanan, kasih sayang, serta dukungan tanpa henti yang menjadi kekuatan terbesar penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini. Semoga setiap pencapaian ini menjadi kebanggaan dan kebahagiaan untuk Mama.

6. Terima kasih untuk adik perempuan penulis yang selalu menemani dan menjadi penguat di masa-masa sulit. Kehadiran, dukungan, serta semangat yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menjalani setiap proses hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebersamaan dan hubungan baik ini selalu terjaga.
7. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada keluarga besar Mamah Tien atas segala bentuk kepedulian, doa, dan semangat yang terus diberikan kepada penulis dalam setiap proses perjalanan, di setiap keadaan yang penulis hadapi, hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga hubungan kekeluargaan ini senantiasa harmonis dan penuh kebersamaan.
8. Terimakasih kepada sahabat seperjuangan Choirina Nur Aliyah yang selalu setia mendengarkan setiap keluh kesah penulis, baik di saat suka maupun duka. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu menyikapi berbagai permasalahan dengan tawa dan kebersamaan. Terima kasih pula atas segala dukungan, semangat, pengingat, serta ajakan untuk terus mengerjakan skripsi ini ketika semangat penulis mulai meredup. Semoga kebersamaan

ini selalu terjaga, karena penulis yakin kita akan terus melangkah dan bersinar bersama.

9. Penulis menyampaikan terima kasih kepada rekan kerja, Reha, Nana, dan Mbak Rinma, yang selalu menjadi penyemangat di sela-sela padatnya aktivitas pekerjaan. Di tengah situasi kerja yang sering kali *hectic*, kalian tetap mengingatkan penulis untuk tidak menunda tugas kuliah dan tetap fokus menyelesaikan studi ini. Candaan, perhatian, serta dukungan yang diberikan sangat membantu penulis dalam melewati proses tersebut.
10. Terima kasih penulis sampaikan kepada Alola Nail Bar Beauty sebagai tempat penulis bekerja sekaligus lokasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini. Kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian di lingkungan kerja sendiri menjadi pengalaman yang sangat berharga dan membantu penulis memahami secara langsung kondisi yang diteliti.
11. Penulis juga ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena telah bertahan melalui berbagai proses, tantangan, dan rasa lelah yang tidak selalu mudah untuk dijalani. Terima kasih karena tidak menyerah, tetap memilih untuk bangkit, dan terus melangkah hingga akhirnya mampu mencapai tahap penyelesaian skripsi ini. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap proses, sekecil apa pun langkahnya, tetap memiliki arti dan membawa penulis pada pertumbuhan yang lebih baik ke depannya.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Pustaka	8
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran.....	15
D. Hipotesis	17
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19
A. Objek Penelitian.....	19
B. Jenis Penelitian	20
C. Sumber Data	21
D. Populasi dan Sampel.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Definisi Operasional	25
G. Teknik Analisis Data	27

BAB IV	32
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum.....	32
B. Identitas Responden	34
C. Analisis Data.....	37
1. Uji Instrumen Data	37
2. Uji Asumsi Klasik.....	41
3. Uji Hipotesis	43
D. Pembahasan	47
BAB V	51
PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2. Skala Likert	25
Tabel 3. Definisi Operasional	25
Tabel 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 7. Layanan yang Pernah Digunakan Responden	36
Tabel 8. Frekuensi Kunjungan Responden	37
Tabel 9. Hasil Uji Validitas	39
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 12. Hasil Uji Multikolineritas	42
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 15. Hasil Uji Parsial	45
Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik beauty and persinal care product market	1
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	
Lampiran 2. Tabulasi Data	
Lampiran 3. Hasil Karakteristik Responden	
Lampiran 4. Hasil Data	

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, DISKON, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ALOLA NAIL
BAR BEAUTY SOLO**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Harga, Diskon, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Alola Nail Bar Beauty Solo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan responden penelitian yaitu pelanggan Alola Nail Bar Beauty Solo. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 85 responden dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan Diskon (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 0,587 menunjukkan bahwa Persepsi Harga, Diskon, dan Kualitas Pelayanan secara simultan memengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 58,7%, sedangkan sisanya 41,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Persepsi Harga, Diskon, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.