

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *DIGITAL MARKETING*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN  
MUSLIMAH DI YOGYAKARTA**

**(Studi Kasus pada Pelanggan RCSM Salon & Spa Muslimah)**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND DIGITAL MARKETING  
TOWARDS COSTUMER LOYALTY AT BEAUTY SALON FOR MUSLIM  
WOMEN**

**(A Case Study of Costumers of *RCSM Salon & Spa Muslimah*)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk penyusunan Skripsi pada Fakultas Agama  
Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

**SYIFA RIVANDA PERMATA LESTARI  
20170730081**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 30 Maret 2021

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh,

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **SYIFA RIVANDA PERMATA LESTARI**

NIM : 20170730081

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *DIGITAL* *MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN MUSLIMAH DI YOGYAKARTA (Studi Kasus Pada Pelanggan RCSM Salon & Spa Muslimah).**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Dosen Pembimbing



Syarif As'ad, SEI, MSI

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : SYIFA RIVANDA PERMATA LESTARI

Nomor Mahasiswa : 20170730081

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *DIGITAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN MUSLIMAH DI YOGYAKARTA ( Studi Kasus Pada Pelanggan RCSM Salon & Spa Muslimah).**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 7 April 2021

Yang membuat pernyataan



**SYIFA RIVANDA PERMATA LESTARI**

## **MOTTO**

*“Bahwa tiada yang orang dapatkan kecuali yang ia usahakan, dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya”.*

**(Q.S An-Najm, 39-40)**

*Lebih baik menerima kejujuran yang pahit, dari pada kebohongan yang manis*

**Soichiro Yagami (Death Note)**

*Jangan menyerah. Hal memalukan bukanlah ketika kau jatuh, tetapi ketika kau tidak mau bangkit lagi*

**Midorima Shintarou (Kuroko no Basuke)**

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang tersayang dalam kehidupan penulis, kepada:*

*Orangtuaku, Terimakasih untuk Doa terbaikmu, Doa yang dalam diam selalu engkau panjatkan, Yang selalu ada saat aku sedih maupun senang, Selalu mendukungku banyak hal, semoga kelak aku bisa membalas tetes demi tetes keringat yang engkau keluarkan demi suksesanku.*

*Eyang Kodiyah yang telah mensupportku dan Kakung Marwotho (alm), Pakde Jamil (alm) dan Pakde jati (alm) yang sudah syifa anggap sebagai papa keduaku, kasih sayangmu selalu tak pernah hilang sampai detik ini, selalu ada walau telah tiada. Terimakasih Eyang, Kakung dan Pakde telah mendidik syifa dan adikku nisa menjadi pribadi yang baik, belajar untuk mandiri, dan tidak boleh mudah putus asa, pantang menyerah dalam melakukan segala hal dan selalu bangga mendukungku untuk menyalurkan hobiku, dan tempat ternyaman untukku berbagi cerita. Terimakasih untuk semua cinta kasihmu yang selalu kurindukan, salam rindu dari syifa untuk kakung dan pakde.*

*Adikku Annisa Nastitika Rivanda Maharani, yang sama-sama lagi berjuang demi masa depan, semoga yang kita lewati menjadi berarti, ilmu yang kitauntut dapat bermanfaat.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Muslimah Di Yogyakarta”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I. Selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan izin kepada penulis sehingga judul skripsi ini bisa dijadikan penelitian.
5. Bapak Syarif As'ad, S.E.I, M.SI. Selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran disela kesibukan, mendengar keluh

kesah penulis saat terjadi hambatan, dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan jalan keluar.

6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang di peroleh dapat memberikan manfaat dan dapat di aplikasikan dalam kehidupan sehari-hari.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Program Studi Ekonomi Syariah yang ikut berperan dalam proses perkuliahan dan selalu mempermudah penulis dalam urusan akademik.
8. Kedua Orang Tuaku dan Adikku, sumber penyemangatu dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas do'a-do'a terbaik yang selalu dipanjatkan demi pencapaian kesuksesanku, do'a yang selalu menjagaku.
9. Eyang, terimakasih banyak atas kasih sayangmu dan doa untukku. Terimakasih juga telah mensupportku baik moril maupun materi dan menjadi teman cerita dikala waktu senggang.
10. Pakde dan Budeku yang sudah banyak sekali membantuku sampai detik ini, selalu memberikan semangat dan mendoakanku.
11. Sahabat seperantauanku di Kota yang Istimewa ini Isradina Paricha, yang selalu memberikan dan membagi ilmunya kepadaku sekaligus membantuku yang tak pernah lupa mengingatkanku untuk mengerjakan skripsi.
12. Teruntuk sepupuku Mas Anggit Dwi Prayoga dan Angga Adhdhuha Achmad dan juga sahabatku Shabrina Hanif, Dzar Lathuf F, Nur Wahyumiani, dan Tania yang always selalu ada dan memberikan semangat

ketika aku lagi down. Teman berbagi cerita banyak hal, terimakasih untuk pengalaman yang tak terlupakan kita dan terimakasih juga selalu mewarnai cerita hidupku.

13. Teman Seperbimbinganku Nur Aziza, Yudo Handoko, dan Septania yang selalu memberikan semangat buat nyelesaikan skripsi tepat waktu. Terimakasih karena sudah mendengarkan keluh kesahku tentang perskripsian ini.

14. Teman-teman KKN 110 Kak Abizar, Yoga, Rifky, Ambiya, Norin, Kewa, Sasa, Maulida, dan Anggita. Terimakasih untuk 1 bulannya, banyak pelajaran kehidupan yang kita dapatkan semoga kekeluargaan kita tetap terjaga sampai akhir hayat nanti.

15. Keluarga Besar UKM SentakaMudya dan Cakra Dewantara. Terimakasih sudah menjadi keluarga keduaku selama di Yogyakarta dan telah mengajarkanku beberapa tarian dan pengalaman belajar dalam berorganisasi.

16. Kepada pihak RCSM terutama bu Riri, Mba Mitha dan Mba Nova terimakasih telah membantu dan mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian skripsi di RCSM Salon & Spa Muslimah.

17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu tetapi memberikan banyak bantuan baik langsung maupun tidak langsung.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, tetapi banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan tesis



ini dapat menjadi amal shaleh serta mendapat balasan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Allah sebaik-baik pemberi pembalas, Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 7 April 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Syifa Rivanda Permata Lestari'.

**SYIFA RIVANDA PERMATA LESTARI**

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	1
NOTA DINAS .....	2
HALAMAN PENGESAHAN .....	3
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	4
MOTTO.....	5
PERSEMBAHAN.....	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI .....	11
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR .....	14
ABSTRAK .....	15
<i>ABSTRACT</i> .....	16
TRANSLITERASI.....	17
BAB I.....	19
PENDAHULUAN .....	19
<b>A.LATAR BELAKANG</b> .....	19
<b>B.RUMUSAN MASALAH</b> .....	24
<b>C.TUJUAN PENELITIAN</b> .....	24
<b>D.MANFAAT PENELITIAN</b> .....	24
<b>E.SISTEMATIKA PENULISAN</b> .....	25
BAB II.....	27
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	27
<b>A.TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	27
<b>B.LANDASAN TEORI</b> .....	34
<b>C.KERANGKA BERFIKIR</b> .....	45
<b>D.HIPOTESIS</b> .....	46
BAB III.....	48
METODE PENELITIAN .....	48
<b>A.JENIS PENELITIAN</b> .....	48
<b>B. POPULASI DAN SAMPEL</b> .....	48
<b>C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA</b> .....	49
<b>D. JENIS DAN SUMBER DATA</b> .....	51
<b>E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN</b> .....	51

<b>F. PENGUJIAN MODEL PENGUKURAN DAN MODEL STRUKTURAL .....</b>	<b>52</b>
BAB IV .....	57
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	57
<b>A. GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
<b>B. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>57</b>
<b>C. HASIL PENYEBARAN KUESIONER .....</b>	<b>64</b>
<b>D. KARAKTERISTIK RESPONDEN .....</b>	<b>64</b>
<b>E. UJI VALIDITAS DATA.....</b>	<b>67</b>
<b>F. UJI RELIABILITAS .....</b>	<b>69</b>
<b>G. HASIL PENGUJIAN MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL) DAN PENGUJIAN HIPOTESIS.....</b>	<b>70</b>
<b>H. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>73</b>
BAB V.....	77
PENUTUP .....	77
<b>A. KESIMPULAN.....</b>	<b>77</b>
<b>B. KETERBATASAN PENELITI.....</b>	<b>78</b>
<b>C. SARAN .....</b>	<b>78</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN .....	83

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1 Data Pelanggan RCSM 2020 .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 2 Penggunaan Digital Marketing .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 3 Skala Likert.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4 Definisi Operasional Variabel Independen .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 5 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 6 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 7 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 8 Karakteristik Responden berdasarkan Status/Pekerjaan .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 9 Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan Digital Marketing .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 10 Average Variance Extracted (AVE) .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 11 Discriminant Validity .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 12 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 13 Nilai R-Square.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 14 Hasil Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 15 Rangkuman Hasil Analisa Hipotesis dengan SmartPLS .....</b>	<b>73</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 2 Logo RCSM .....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 3 Struktur Organisasi.....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 4 Tampilan Output Outer Model.....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 5 Tampilan Output Inner Mode .....</b>	<b>70</b>