PENGARUH ANTRIAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN ELLIS ESTETIKA DI PONDOK TIMUR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Safitri Adila

212611036

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

BEKASI, 2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Safitri Adila
Nomor Induk Mahasiswa	: 212611036
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	:

Pengaruh Antrian, Kualitas Pelayanan, Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Ellis Estetika Di Pondok Timur

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu Manajemen

Mengetahui,	
Ketua Program Studi Manajeman	Dosen Pembimbing
Dr. Sofia Maulida, SE., MM	Ir. Prillia Haliawan, MM., CQAP
NIDN/NIDK: 030927801	NIDN/NIDK: 0430047303

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH ANTRIAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK KECANTIKAN ELLIS ESTETIKA DI PONDOK TIMUR

OLEH

SAFITRI ADILA

212611036

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada Tanggal seperti tertera dibawah ini

Bekasi, 20 Agustus 2025

Ketua Tim Penguji

Dr. Eddy Setyanto, S. Sos., M. Si
NIDN/NIDK: 0325107402

Anggota Tim Penguji 1

Dr. Darwin Hasiholan, SE., M. Si
NIDN/NIDK: 0328037401

Anggota Tim Penguji 2

Ir. Prillia Haliawan, MM., CQAP
NIDN/NIDK: 0430047303

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS
PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 20 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan materai

Safitri Adila
NIM: 212611036

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Safitri Adila

NIM 212611036

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti Program

Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**. Hak bebas royalti non-eksklutif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Pengaruh Antrian, Kualitas Pelayanan, Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Ellis Estetika Di Pondok Timur", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 20 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan materai

Safitri Adila

NIM: 212611036

MOTTO

“Tumbuh dalam kasih sayang orang tua yang sederhana, yang meski tak pernah merasakan bangku kuliah, tetapi mampu membimbing penulis hingga ke jalan sarjana, mematangkan pola pikir, menambah wawasan, dan merancang masa depan yang baik.”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”
(Boy Candra)

“Bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupakan masa-masa sulitmu. Ceritakan kembali pada dunia, caramu merubah peluh jadi senyuman” (Andmesh Kamelang)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(Q.S Al-Insyirah:5)

ABSTRAK

Seiring dengan pertumbuhan industri kecantikan, pola konsumsi masyarakat terhadap layanan perawatan juga mengalami peningkatan. Konsumen kini tidak hanya menuntut hasil perawatan yang efektif, tetapi juga mengharapkan pengalaman layanan yang nyaman, cepat, profesional, serta citra merek yang dapat dipercaya. Fenomena ini mendorong persaingan antar klinik kecantikan yang tidak hanya berfokus pada hasil perawatan, tetapi juga pada aspek antrian, kualitas pelayanan, dan brand image yang membentuk kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Antrian, Kualitas Pelayanan, dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Ellis Estetika di Pondok Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode purposive sampling terhadap 100 responden yang telah menggunakan layanan minimal satu kali, berusia 15–65 tahun, dan berdomisili di Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Antrian (sig. 0,031 < 0,05), Kualitas Pelayanan (sig. 0,000 < 0,05), dan *Brand Image* (sig. 0,000 < 0,05) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial. Uji simultan (uji F) menghasilkan nilai sig. 0,000 < 0,05, yang berarti ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Klinik Ellis Estetika dalam meningkatkan efektivitas sistem antrian, konsistensi kualitas pelayanan, serta penguatan *brand image*, sekaligus memperkaya literatur akademik di bidang pemasaran jasa.

Kata kunci: Antrian, Kualitas Pelayanan, *Brand Image,* Kepuasan Pelanggan

ABSTRACK

Along with the growth of the beauty industry, people's consumption patterns for treatment services have also increased. Consumers now not only demand effective treatment results, but also expect a comfortable, fast, professional service experience and a trustworthy brand image. This phenomenon encourages competition between beauty clinics that not only focus on treatment results, but also on the aspects of queues, service quality, and brand image that shape overall customer satisfaction. This study aims to determine the influence of Queue, Service Quality, and Brand Image on Customer Satisfaction at the Ellis Aesthetics Beauty Clinic in Pondok Timur. This study uses a quantitative approach with a purposive sampling method on 100 respondents who have used the service at least once, aged 15–65 years, and domiciled in Bekasi City. The results showed that the variables of Queue (sig. 0.031 < 0.05), Service Quality (sig. 0.000 < 0.05), and Brand Image (sig. 0.000 < 0.05) had a significant effect on Customer Satisfaction partially. Simultaneous tests (F tests) produce a sig value. 0.000 < 0.05, which means that the three variables together have a significant effect on Customer Satisfaction. This research is expected to be an input for the management of the Ellis Aesthetics Clinic in improving the effectiveness of the queue system, consistency of service quality, and strengthening brand image, as well as enriching the academic literature in the field of service marketing.

Keywords: Queue, Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Antrian, Kualitas Pelayanan, dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantiakan Ellis Estetika Di Pondok Timur". Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian Sarjana pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Rintangan yang dihadapi begitu banyak yang penulis temui selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT Maha Pemberi Petunjuk, Maha Pengasih, dan Maha Penyayang, serta Nabi Muhammad SAW yang memberikan syafaat kelancaran dalam menyusun skripsi.
2. Ketua Pembina Yayasan Prima Bina Bangsa, Dr. Marion E. Aritonang
3. Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa, Helen Irawati Tobing
4. Ketua Tri Bhakti Business School, Drs. Widayatmoko, MM., M. Ikom
5. Ketua Program Studi Manajemen, Dr. Sofia Maulida, SE., MM
6. Kepada Pak Ir. Prillia Haliawan, MM., CQAP selaku dosen pembimbing terima kasih untuk waktu dan segala kesabaran yang telah bapak berikan kepada penulis selama membimbing penulis.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan sarjana di Tri Bhakti Business School
8. Kepada kedua Orang tua penulis, Bapak Iip dan Mama Nurhasanah, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi- tingginya meskipun mereka berdua hanya bisa menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Kepada bapak penulis, terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi penulis bisa sampai kepada tahan ini. Untuk mama penulis terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar penulis untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang tanpa

batas yang tak pernah putus, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis, terima kasih telah menjadi Sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang penulis tempuh.

9. Kepada sahabat penulis semasa kuliah Indah dan Siti. Terima Kasih atas segala kebersamaan, dukungan, canda tawa, dan semangat yang diberikan kepada penulis selama perkulihan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kehadiran untuk menemani, menyakinkan penulis untuk percaya diri dan tidak menyerah. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini
10. Kepada teman-teman seperjuangan penulis sejak awal sebagai mahasiswa baru hingga tiba di garis akhir ini. Amel, Ajay, Ulum, Randini, dan Nabila terima kasih telah menjadi bagian dari perjuangan ini. Dukungan, tawa, diskusi tanpa akhir dan segala bentuk kebersamaan menjadi energi yang tak ternilai dalam menyusuri setiap fase perkuliahan. Kalian bukan hanya teman, tetapi bagian dari proses pendewasaan yang akan terus hidup.
11. Kepada seluruh teman-teman S1 Manajemen angkatan 2021 yang tak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya dalam pengembangan ilmu di bidang Manajemen, dan menjadi bentuk kecil dari kontribusi bersama dalam dunia akademik.
12. Terakhir, terima kasih kepada satu sosok perempuan yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan hati kecil tetapi dengan impian besar, Safitri Adila anak pertama dan harapan orang tuanya. perempuan sederhana dengan hati yang penuh ragu, tapi bermimpi besar. Terima kasih karena terus bertahan, bahkan saat tak ada yang tahu apa yang sedang kamu perjuangkan. Penulis bangga pada setiap langkah kecilmu, pada keberanianmu untuk tetap menjadi diri sendiri. Teruslah berjalan, belajar menerima, dan mencintai proses. Semoga langkahmu selalu dikuatkan, dikelilingi oleh orang-orang baik, dan doamu perlahan dijawab satu per satu. Aamiin.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN.....iv

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS v

MOTTO.....vi

ABSTRAK vii

ABSTRACK viii

KATA PENGANTAR.....ix

DAFTAR ISI.....xi

DAFTAR TABEL.....xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Batasan Penelitian 4

1.4 Rumusan Masalah 5

1.5 Tujuan Penelitian.....5

1.6 Manfaat Penelitian.....6

1.7 Sistematiska Penelitian 6

BAB II LANDASAN TEORI 8

2.1 Pemasaran Jasa 8
2.1.1 Dimensi-Dimensi Pemasaran Jasa 10
2.2 Segmentasi Pasar 11
2.3 Customer Behavior (Peilaku Konsumen) 12
2.4 Kepuasan Pelanggan 13
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 13
2.4.2 Dimensi-Dimensi Kepuasan Pelanggan 13
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan 14
2.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 15
2.5 Antrian 16
2.5.1 Pengertian Antrian 16
2.5.2 Dimensi-Dimensi Antrian 17
2.5.3 Indikator Antrian 18
2.5.4 Karakteristik Antrian 19
2.5.5 Model Sistem Antrian 19
2.5.6 Penerapan Antrian Dalam Klinik Kecantikan 20
2.6 Kualitas Pelayanan 21
2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 21
2.6.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan 22
2.6.3 Indikator Kualitas Pelayanan 22
2.6.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 23
2.6.5 Karakteristik Kualitas Pelayanan 25
2.7 Brand Image 25
2.7.1 Pengertian Brand Image 25

2.7.2 Dimensi – Dimensi *Brand Image* 26
2.7.3 Indikator Brand Image 27
2.7.4 Faktor Yang Mempengaruhi *Brand Image* 28
2.8 Penelitian Terdahulu 29
2.9 Kerangka penelitian 34
2.10 Hipotesis Penelitian 35
BAB III METODE PENELITIAN 36
3.1 Desain Penelitian 36
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran 36
3.2.1 Variabel Depeden 36
3.2.2 Variabel Independen 38
3.3 Populasi dan Sampel 45
3.3.1 Populasi 45
3.3.2 Sampel 45
3.4 Teknik Sampling 46
3.5 Teknik Pengumpulan Data 46
3.6 Sumber data 47
3.7 Teknik Analisis Data 49
3.7.1 Analisis Deskriptif 49
3.7.2 Uji Instrumen Penelitian 49
3.7.3 Uji Asumsi Klasik 50
3.8 Analisis data 51
3.9 Uji Hipotesis 52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 54

4.1 Gambaran Umum Objek penelitian 54
4.1.1 Logo Perusahaan 54
4.1.2 Sejarah Singkat Klinik Kecantikan Ellis Estetika.....54
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan 55
4.2 Hasil Penelitian 55
4.2.1 Profil Responden 55
4.2.2 Uji Statistik Deskriptif.....59
4.2.3 Uji Instrumen.....60
4.2.4 Uji Asumsi Klasik 64
4.2.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....69
4.2.6 Pengujian Hipotesis 70
4.2.7 Hasil Tanggapan Responden Pada Kuesioner 74
4.3 Pembahasan hasil penelitian.....92
4.3.1 Pengaruh Antrian, Kualitas Pelayanan, dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Ellis Estetika Pondok Timur.....93
4.3.2 Pengaruh Antrian Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Ellis Estetika Pondok Timur 94
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Ellis Estetika Pondok Timur.....94
4.3.4 Pengaruh *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Ellis Estetika Pondok Timur 95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....97
5.1 Simpulan.....97
5.2 Saran-saran 98

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN.....105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Keluhan Pelanggan 2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 29
Tabel 3. 1 Definisi Operasinal Kepuasan Pelanggan (Y) 37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Antrian (X1).....39
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan (X2) 41
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Brand Image (X3) 43
Tabel 3. 5 Alternatif Jawaban Skala Likert.....48
Tabel 4. 1 Responden Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....56
Tabel 4. 2 Responden Kuesioner Berdasarkan Usia 57
Tabel 4. 3 Responden Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan 57
Tabel 4. 4 Responden Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Perawatan.....58
Tabel 4. 5 Responden Kuesioner Berdasarkan Pendapatan 59
Tabel 4. 6 Hasil Descriptive Statistic.....59
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) 60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Antrian (X1).....61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) 61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Brand Image (X3) 62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Item Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Item Pada Variabel Antrian.....63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Item Pada Variabel Kualitas Pelayanan 63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Item Pada Variabel Brand Image 64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas 65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas 66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Auokorelasi 68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....69
Tabel 4. 19 Hasil Uji Parsial (Uji T).....70
Tabel 4. 20 Hasil Uji Simultan (Uji F).....72
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi 73
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y).....74
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Kuesioner Antrian (X1).....78
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2) 82
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Kuesioner Brand Image (X3) 88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 35
Gambar 4. 1 Logo Kecantikan Ellis Estetika 54
Gambar 4. 2 Normal P-PLOT 66
Gambar 4. 3 Sctterplot 68