PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABLE MODERASI PADA KLINIK KECANTIKAN AFIFA SKINCARE CENTER NGAWI

SKRIPSI

OLEH:

INDRI KHORRIATI

NIM. 2203102254

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABLE MODERASI PADA KLINIK KECANTIKAN AFIFA SKINCARE CENTER NGAWI NGAWI

SKRIPSI

Diajukan Kepada UNIVERSITAS PGRI MADIUN untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata I Manajemen

OLEH:

INDRI KHORRIATI

NIM. 2203102254

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Indri Khorriati telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 20 Juli 2026
Pembimbing I,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S. E., M.M.
NIDN. 0713058001

Madiun, 20 Juli 2026
Pembimbing II,



Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak.
NIDN. 0710099104

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Indri Khorriati ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Senin , 27 Juli 2026

Panitia Penguji,

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. — Ketua
NIDN. 0704047305

Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. — Sekretaris
NIDN. 0724128802

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0713058001

Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak. — Anggota
NIDN. 0710099104

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0704047305

Mengetahui,
Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indri Khorriati

NIM : 2203102254

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 9 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Indri Khorriati

NIM. 2203102254

MOTTO

“ Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata ALLAH, Prove Them Wrong”

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Bapak dan Ibuk yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya. Keluarga tercinta yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dan teman-teman yang selalu menanyakan kapan skripsi saya selesai

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Niat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai *Variable* Moderasi Pada Klinik Kecantikan Afifa Skincare Center Ngawi "** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyususan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., C.A., CPA., CRMP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM selaku Kepala Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S. E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan , arahan dan juga sabar menghadapi kekurangan yang penulis miliki selama penyusunan skripsi.

5. Ibu Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak. selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu sabar memberikan pengarahan, petunjuk, nasehat, motivasi bimbingan dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan dan semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
7. Klinik Afifa Skincare Center Ngawi yang sudah berkenan membantu proses penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
8. Teristimewa untuk keluarga paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Imam Sahroni Ibu Suprapti , Nenek Samirah , Alm. Kakek Tasno yang telah membesarkan saya hingga saat ini. Terima kasih selalu mendoakan yang terbaik, memberikan motivasi, semangat, materi yang cukup dan cinta yang tiada hentinya.
9. Titin Dwi Febrianti, Amelia Agustina , Tiara Pran Siska yang berada di setiap proses dan perjuangan penulis dalam menorehkan cerita selama 9 tahun ini. Terima kasih telah menjadikan rumah kedua penulis dan menjadi sahabat yang tidak hanya ada disaat tawa mengisi hari, tetapi selalu siap mendengar

kan, atas nasihat dan motivasi dan sering kali datang tepat penulis membutuhkanya.

10. Yuniar Widya, Devy Dwi Putri, Latif An Nafi, Eny Setiyowati, yang menjadi sahabat sejak semester 4 masa perkuliahan. Segala canda, tawa, suka, sedih dan diskusi larut malam menjadi bagian dari perjuangan yang tidak terasa sendiri. Penulis merasa sangat bersyukur dipertemukan oleh orang yang tulus, setia dan ceria seperti kalian. Terima kasih telah bertahan di sisi penulis di kala banyak masalah yang dihadapi Bersama.
11. Untuk teman-teman KKN yang telah menjadi keluarga sementara, terima kasih atas kepedulian,kebersamaan,dukungan, dan perhatian yang telah diberikan selama 40 hari itu, hingga sampai saat ini. Terima kasih karena telah membersamai serta selalu hadir setiap proses dan momen selama penyusunan skripsi ini.
12. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, Indri Khorriati. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Untuk malam-malam penuh tekanan, keraguan dan air mata terima kasih karna tetap memilih melangkah meski jalan tak selalu ramah. Kini telah sampai, maka berbahagialah selalu dimanapun berada. Apresiasi sebesar-besarnya karna telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Dengan kurang dan lebihmu mari merayakan keberanian itu.

Madiun, 09 Juli 2026

Penulis

Indri Khorriati

NIM. 2203102254

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI ..... **iv**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
ABSTRAK ..... **xv**
ABSTRACT ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Batasan Masalah 19
C. Rumusan Masalah 19
E. Manfaat Penelitian 20
BAB II KAJIAN PUSTAKA 21
A. Kajian Teori 21
B. Penelitian Terdahulu 38
C. Kerangka Berpikir 46
D. Hipotesis Penelitian 49
BAB III METODE PENELITIAN 60
A. Tempat dan Waktu Penelitian 60
B. Jadwal Penelitian 61
C. Desain Penelitian 61
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 62
E. Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional Variabel 64

F. Teknik Pengumpulan Data 67
G. Instrumen Penelitian 67
H. Teknik Analisis Data 68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 76
A. Gambaran Umum 76
B. Deskripsi Data 76
C. Deskripsi Jawaban Responden 87
D. Analisis Data 96
E. Pembahasan 111
BAB V PENUTUP 121
A. Kesimpulan 121
B. Keterbatasan 122
C. Saran 122
DAFTAR PUSTAKA 124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung 4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 38
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian 2025 61
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia 77
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 79
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan 81
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Domisili 83
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Berkunjung 85
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan 87
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Fasilitas 90
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen 92
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Niat Berkunjung Kembali 94
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 97
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2) 98
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen(Z) 100
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Niat Berkunjung Kembali (Y) 101
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas 103
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas 103
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas 104
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas 106
Tabel 4. 20 Hasil Uji MRA 106
Tabel 4. 21 Hasil Uji MRA 107
Tabel 4. 22 Hasil Uji MRA 107
Tabel 4. 23 Hasil Uji MRA 108
Tabel 4. 24 Hasil Uji MRA 109
Tabel 4. 25 Hasil Uji MRA 109
Tabel 4. 26 Uji t 110
Tabel 4. 27 Uji Koefisien Determinasi 111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Minat dan Perilaku 22
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir 48
Gambar 3.1 Desain Penelitian 62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisoner Penelitian..... 130

Lampiran 2. Tabulasi Penelitian 127

Lampiran 3. Hasil SPSS..... 146